



**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL
DI *BUSINESS LINE* JAKARTA CONSUMER LOANS**

GROUP PT BANK MANDIRI (Persero), Tbk

TESIS

Kiki Pebriana

55113110054

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-31935454 ext. 4418

PROGRAM PASCASARJANA

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



**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL
DI *BUSINESS LINE* JAKARTA CONSUMER LOANS
GROUP PT BANK MANDIRI (Persero), Tbk**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

KIKI PEBRIANA

55113110054

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-31935454 ext. 4418

PROGRAM PASCASARJANA

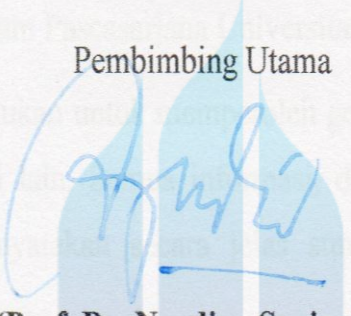
<http://mercubuana.ac.id>
<http://digilib.mercubuana.ac.id>

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui
Komitmen Organisasional Di *Business Line* Jakarta
Consumer Loans Group PT Bank Mandiri (Persero), Tbk
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Kiki Pebriana
NIM : 55113110054
Program : Pascasarjana Magister Manajemen
Tanggal : 28 Juli 2016

Mengesahkan


Pembimbing Utama



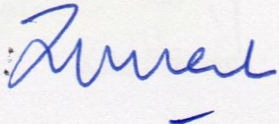
(Prof. Dr. Ngadino Surip, MS)

Direktur Program Pascasarjana Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui
Komitmen Organisasional Di *Business Line* Jakarta Consumer
Loans Group PT Bank Mandiri (Persero), Tbk
Nama : Kiki Pebriana
NIM : 55113110054
Program : Pascasarjana Magister Manajemen
Tanggal : 28 Juli 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohiim,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai *Business Line* Jakarta Melalui Komitmen Organisasional di Consumer Loans Group PT Bank Mandiri (Persero), Tbk”

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Keberhasilan penulisan tesis ini tidak lepas dari semua pihak atas bantuan, bimbingan, dukungan, saran, semangat, dan doa dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Ngadino Surip, MS selaku dosen pembimbing utama yang sangat memberikan perhatian, meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan nasehat, bimbingan, pengarahan, dan motivasi kepada penulis agar segera menyelesaikan penulisan tesis ini.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan kualitas dan situasi kondusif di Fakultas.
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta yang banyak menginspirasi penulis.
4. Dr. Anwar Prabu, M.Psi selaku Dosen Penguji pada Seminar Proposal Tesis yang banyak memberikan masukan dan saran pada penulisan tesis.

5. Dr. Rina Astini, S.E., MM selaku Dosen Penguji pada Ujian Tesis yang banyak memberikan pengetahuan dan pandangan luas demi hasil tesis dapat lebih bermanfaat.
6. Bapak Alm. H. Karno yang dengan membayangkannya saja, selalu ingin menjadi manusia yang lebih baik untuk Mama. Dan Mama Hj. Endang Darni terima kasih yang tak terhingga untuk semua doa yang Mama selalu panjatkan pada Allah demi kemudahan dan kelancarannya tesis ini.
7. Mas Cipto, Mas Andi, Ka Ipeh, Ka Dina, Fathir, Oziel, Nadira, Nadya, Nizam, Ayah, Bunda, Rasya, Pipi, Mimi, Safa, Raihan, Lilik Ati, Om Rolly, Doni, Om Mono, Lilik Dian, Aisyah, Sultan terima kasih atas dukungannya.
8. Andri Yuniansyah Prihandono yang dipertemukan oleh Allah saat sedang berjuang dan selalu memberikan waktu, dukungan, doa serta bimbingan untuk menjadi wanita berharga diri dengan pendidikan dan karir.
9. Vita, Martha, mba Anggi, yang selalu menjadi sahabat terbaik dalam memperjuangkan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan tesis.
10. Bapak Ari Amar Mirza dan Ibu Pipih Hafiani selaku *Business Line Head* PT Bank Mandiri serta Ibu Rhita Sulistyowati dan Bapak Robbi Ibadi selaku Koordinator Verin yang telah mengizinkan penulis untuk mengembangkan diri disela-sela pekerjaan.
11. Rekan-rekan kerja penulis di PT Bank Mandiri, khususnya *Business Line* Jakarta atas kerjasamanya membantu dan menciptakan suasana yang baik dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
12. Rekan-rekan seperjuangan di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, khususnya kelas malam Menteng 2013 yang paling kompak dan kekeluargaan dan menjadi teman sekelas terbaik yang pernah dirasakan penulis, khususnya

mba Tya merupakan teman terbaik dalam membantu penulis, membimbing serta mengorbankan waktunya dalam menyelesaikan tesis.

13. Seluruh Dosen, karyawan, staff Tata Usaha Universitas Mercu Buana yang selalu membantu dalam kelancaran belajar, seminar hingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian, kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsinya dalam meningkatkan kualitas Pegawai Perbankan BUMN di Indonesia.

Jakarta, 28 Juli 2016

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi, Perumusan	8
1.2.2 Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Penelitian	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian	11
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	12
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	18
2.3. Sumber Daya Manusia.....	19
2.4. Tantangan Bisnis	22
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	22
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka	25
3.1.1. Motivasi Kerja	25

3.1.1.1	Pengertian Motivasi Kerja	25
3.1.1.2	Dimensi Motivasi Kerja.....	29
3.1.2.	Komitmen Organisasional	30
3.1.2.1	Pengertian Komitmen Organisasional	30
3.1.2.2	Dimensi Komitmen Organisasional.....	32
3.1.3.	Kinerja Pegawai.....	33
3.1.3.1	Pengertian Kinerja Pegawai.....	33
3.1.3.2	Dimensi Kinerja Pegawai	36
3.1.4.	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	38
3.1.5.	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasional.....	42
3.1.6.	Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai	44
3.2.	Penelitian Terdahulu.....	48
3.3.	Kerangka Pikir.....	61
3.4.	Hipotesis	62
BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1.	Desain Penelitian	63
4.2.	Variabel Penelitian/Fenomena yang akan diamati	63
4.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	64
4.4.	Uji Instrumen	67
4.5.	Populasi dan Sampel.....	70
4.6.	Jenis dan Sumber Data.....	71
4.7	Teknik Pengumpulan	71
4.8.	Data dan Analisis Data	72
	4.8.1 Uji Asumsi Klasik	73
	4.8.2. Analisis Data.....	76
	4.8.3. Pengujian Hipotesis	78
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Karakteristik Responden.....	84
	5.1.1 Uji Instrumen	87
	5.1.2. Uji Asumsi Klasik	90
	5.1.3. Hasil Analisis.....	92
	5.1.4. Analisis Korelasi Antar Dimensi	99
5.2.	Pembahasan	101

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan.....	106
6.2.	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data SDM di <i>Business Line</i> Jakarta	20
Tabel 2.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia dan Masa Kerja	20
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	64
Tabel 4.2 Analisis Dimensi Antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat	82
Tabel 4.3 Tingkat Hubungan Nilai r	82
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	85
Tabel 5.2 Validitas Variabel Motivasi Kerja (X)	87
Tabel 5.3 Validitas Variabel Komitmen Organisasional (Y_1)	88
Tabel 5.4 Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y_2)	88
Tabel 5.5 Ringkasan Output Uji Reliabilitas	89
Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas	90
Tabel 5.7 Hasil Output SPSS Analisis Regresi	92
Tabel 5.8 Analisis Pengaruh Variabel Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja	95
Tabel 5.9 Analisis Pengaruh Variabel Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional.....	96
Tabel 5.10 Analisis Korelasi Antar Dimensi	99

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Capaian Kinerja Pegawai <i>Business Line</i> Jakarta.....	3
Gambar 1.2	Rekapitulasi Pegawai Masuk, Keluar dan Promosi	6
Gambar 1.3	Tingkat Kehadiran dan Ketepatan Waktu Pegawai <i>Business Line</i>	7
Gambar 1.4	Presentase Ketidaktepatan Waktu Pegawai <i>Business Line</i>	8
Gambar 2.1	<i>Milestone</i> PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	13
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	14
Gambar 2.3	Gambar Logo PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	15
Gambar 2.4	Gambar Persebaran <i>Business Line</i>	16
Gambar 2.5	Struktur Organisasi <i>Business Line</i> Jakarta	18
Gambar 2.6	Produk & Program Marketing KTA 2015.....	19
Gambar 2.7	Komposisi Jumlah Pegawai Business Line Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Gambar 2.8	Komposisi Jumlah Pegawai Business Line Berdasarkan Pendidikan.....	21
Gambar 2.9	Alur Proses Verin <i>Business Line</i> Jakarta	23
Gambar 2.10	Alur Proses Workflow Manager <i>Business Line</i> Jakarta	24
Gambar 3.1	Kerangka Konseptul.....	61
Gambar 4.1	Model Path Analysis Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai <i>Business Line</i> Jakarta PT Bank Mandiri Melalui Komitmen Organisasional...	76
Gambar 5.1	<i>Scatter Plot</i> Data Penelitian	92
Gambar 5.2	Model Analisis Jalur Hubungan Motivasi Kereja terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasional	94
Gambar 5.3	Model Akhir Analisis Jalur Hubungan Motivasi Kereja terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasional	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	113
Lampiran 2 Output	118



UNIVERSITAS
MERCU BUANA