



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH PELATIHAN DAN KEPEMIMPINAN  
TERHADAP KINERJA FRONTLINER  
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK  
KANTOR CABANG UTAMA KRAMAT**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
OLEH

**DIAN FITRIA INDRIASWATI**

**55112110109**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2014**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH PELATIHAN DAN KEPEMIMPINAN  
TERHADAP KINERJA FRONTLINER  
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK  
KANTOR CABANG UTAMA KRAMAT**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana**

**Program Studi Magister Manajemen**

**MERCU BUANA**

**OLEH**

**DIAN FITRIA INDRIASWATI**

**55112110109**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja  
Frontliner PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor  
Cabang Utama Kramat

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

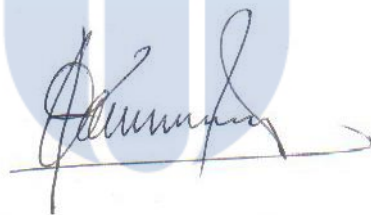
Nama : Dian Fitria Indriaswati

NIM : 55112110109

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2014

Pembimbing Utama



(Dr. Enny Ariyanto, M.Si)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Mengesahkan  
Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja  
Frontliner PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor  
Cabang Utama Kramat

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Dian Fitria Indriaswati

NIM : 55112110109

Program : Magister Manajemen

Tanggal : September 2014

Merupakan hasil studi pustaka penelitian, survey dan 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,

Jakarta, September 2014



(Dian Fitria Indriaswati)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Frontliner PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Di Kantor Cabang Utama Kramat . Penulisan Karya Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Pasca Sarjana Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan karya akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Akhir ini.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Eny Ariyanto, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bpk. Prof.Ngadino selaku penguji Seminar Proposal
3. Bpk. Harries Madistriyatno, SE.,ME selaku penguji sidang thesis
4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku ketua sidang
5. Bpk. Prof.Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana
6. Bpk/Ibu dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen
7. Bpk. Agung Priyo Utomo, suami tercinta juga ananda Raditya dan Rizky yang penuh dengan kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis menyelesaikan karya ilmiah ini

8. Seluruh manajemen BNI Kramat, Bpk/Ibu Pemimpin Outlet dan teman-teman Frontliner di BNI Kramat
9. Serta teman-teman mahasiswa Universitas Mercu Buana angkatan XXI yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk pembaca dan penelitian selanjutnya.



Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. DESKRIPSI PT BANK NEGARA (PERSERO)TBK</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	9
2.2 Visi, Misi dan Budaya Kerja Perusahaan.....	11
2.3 Lokasi Penelitian.....	13
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Kajian Pustaka.....	14
3.1.1 Kinerja.....	14
3.1.2 Pelatihan.....	31
3.1.3 Kepemimpinan.....	37
3.1.4 Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	47
3.2 Kerangka Pemikiran.....	49
3.3 Hipotesis.....	54
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Objek dan Tempat Penelitian.....	55
4.2 Metode Penelitian.....	55
4.3 Variabel dan Operasionalisasinya.....	56
4.4 Populasi dan Sampel.....	58
4.5 Tehnik Pengambilan Sampel.....	58
4.6 Metode Pengumpulan Data.....	59
4.7 Metode Analisis Data.....	59
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	Halaman
5.1 Analisis Karakteristik Responden.....	69

5.2 Analisis Deskriptif.....	72
5.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	86
5.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
5.5 Uji Regresi Berganda.....	90
5.6 Analisa Korelasi .....	95
5.7 Analisa Korelasi Antar Dimensi .....	96
5.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	111
RIWAYAT HIDUP PENULIS	135





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah nasabah bank di Indonesia Tahun 2011.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Frontliner KCU Kramat.....	3
Tabel 1.3 Potret Kinerja Pegawai Frontliner KCU Kramat 2011,2012,2013...	6
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.2 Kriteria Korelasi Antar Variabel.....	61
Tabel 4.3 Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat.....	68
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	71
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Item Pernyataan Komitmen Pelatihan.....	73
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Item Pernyataan Komitmen Kepemimpinan.....	79
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Item Pernyataan Komitmen Kinerja.....	83
Tabel 5.5 Hasil Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov Test (KS).....	87
Tabel 5.6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	88
Tabel 5.7 Hasil Uji Heterokedasitas.....	89
Tabel 5.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	91
Tabel 5.9 Uji F.....	92
Tabel 5.10 Uji t.....	92
Tabel 5.11 Pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan terhadap Kinerja	93
Tabel 5.12 Koefisien Korelasi.....	95
Tabel 5.13 Matrik Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	96

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	Halaman 53
------------------------------------	---------------

