

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MANDALA
MULTIFINANCE, TBK CABANG PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : NURUL KHAMILA
NIM : 302 12 11 069**

**Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

2017



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurul Khamila

NIM : 302 12 11 069

Jurusan : Manajemen

Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mandala Multifinance, Tbk cabang Pangkalpinang"

Pembimbing Utama


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

Pembimbing Pendamping


Dian Prihardini W., S.E., M.M
NIP. 198207222014042002

Balunjuk, 18 Januari 2017
Ketua Jurusan Manajemen


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

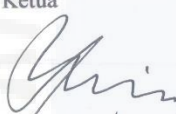
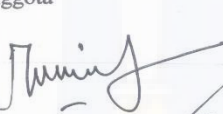
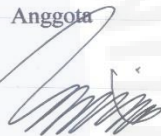
PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. MANDALA
MULTIFINANCE, TBK CABANG
PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh: Nurul Khamila
Nomor Induk Mahasiswa: 302 12 11 069

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 18 januari 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Ketua	Tim Penguji: Anggota	Anggota
		
<u>M. Tanggung, S.E., M.Si</u> NIP.196306051990031004	<u>Erwin, S.E., M.M, Ph.D</u> NP. 506507013	<u>H. Sumar, S.E., M.M.</u> NP. 506808015

Balunijuk, 18 Januari 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen


Dekan
Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007


Ketua Jurusan Manajemen
M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP.196306051990031004



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul "Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mandala Multinase, Tbk Cabang Pangkalpinang", ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diujikan untuk memperoleh gelar kejuruan di suatu perguruan tinggi dan sebagainya. Pengecekan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diuraikan dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku."

Batuinjuk, 18 Januari 2017


Nurul Khamila

MOTTO

PERNAH PERJALANAN MU TERHENTI
ATAU TERSENTAK, NAMUN KAU JANGAN
PERNAH BERFIKIR UNTUK MUNDUR ATAU
PUTAR ARAH. TERUSLAH MELANGKAH
DENGAN 1 KEYAKINAN BAHWA "SAYA
MAMPU". MAKA TUHAN AKAN
MENDAMPINGI MU DENGAN SEGALA
KEMUDAHAN.

PAHAMILAH BAHWA UNTUK
MENDAPATKAN SETITIK BERLIAN PUN
KITA AKAN MENYELAMI KEDASAR
LAUTAN.

BEGITUPUN UNTUK HASIL YANG
MEMUASKAN. BERJUANGLAH DAN
BERANI HADAPI SETIAP RESIKO YANG
ADA DI DEPAN MU.

BERSYUKURLAH JIKA KAMU
PERNAH MENDAPATI
SUATU KEGAGALAN. KARNA
DARI SANALAH KAMU
AKAN MENGHARGAI
SEBUAH PERJUANGAN

ABSTRACT

Nurul Khamila, 302 121 1 069, the influence of motivation, communication and competence on the employee performance of PT. Mandala Multifinance

Today, human resources have an important role to the success of an organization. Many organizations realize that the element of human in an organization can provide a competitive advantage. The challenges facing by organizations at the present time and for the future is how to prepare qualified human resources, innovative and having high creativity. High employee performance will be reached if all of the existing elements in a company are integrated well, and able to play its role in accordance with the need and desires of customers and employees.

This is a descriptive quantitative research which aims to determine the influence of motivation, communication, and competence on the employee performance of PT. Mandala Multifinance Tbk, Pangkalpinang branch office. This research using a quantitative approach for able to explain how the influence of each variables on the employee performance at PT. Mandala Multifinance Tbk, Pangkalpinang branch office.

Based on the competence has positive influence on the employee performance at PT. Mandala Multifinance Tbk, Pangkalpinang branch office in the amount of 80.4% which is obtained from the result of coefficient of determination (R^2).

Keyword: motivation, communication and competence on the employee performance

ABSTRAK

Nurul Khamila, 302 121 1 069, Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mandala Multifinance.

Sumber daya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Tantangan usaha yang di hadapi oleh organisasi pada masa sekarang ini dan untuk masa yang akan datang adalah bagaimana mempersiapkan SDM yang berkualitas, inovatif dan mempunyai kreatifitas tinggi. Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai jika seluruh elemen-elemen yang ada dalam perusahaan terintegrasi dengan baik, dan mampu menjalankan peranannya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menyelidiki pengaruh motivasi, komunikasi, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk. Cabang Pangkalpinang. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi sesuai dengan kondisi sebenarnya, kemudian data dan informasi tersebut diolah dan dianalisis untuk dapat menjelaskan bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap kinerja karyawan di PT. Mandala Multifinance Tbk. Cabang Pangkalpinang.

Berdasarkan Analisis Multivariate menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Motivasi, Komunikasi, dan Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Pangkalpinang sebesar 80,4%.

Kata Kunci : Motivasi, Komunikasi, Kompetensi, Kinerja Karyawan, Analisis Multivariate

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada ALLAH SWT yang tiada hentinya memberikan rahmat, anugerah serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mandala Multifinance, Tbk cabang Pangkalpinang.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, tidak bisa lepas dari bantuan-bantuan sari orang-orang di sekitar penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr.Ir.Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Dr.Reniati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Khairiyansyah,S.E.,M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. M.Tanggung, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. M.Tanggung, S.E.,M.Si sebagai pembimbing I, yang terus membantu penulis dalam menyelesaikan penelitiannya dan tidak letih-letihnya memberikan pengarahan kepada penulis dalam melakukan penelitian ini. Meskipun beliau sangat sibuk tetapi selalu ada waktu yang diluangkan untuk penulis dalam memberikan bimbingan.

6. Dian Prihardini W, S.E.,M.M sebagai pembimbing II, yang terus membantu penulis dalam menyelesaikan penelitiannya dan tidak letih-letihnya memberikan pengarahan kepada penulis meskipun beliau sangat sibuk tetapi selalu ada waktu yang diluangkan untuk penulis dalam memberikan bimbingan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan bantuan moril bagi penulis.
8. Kedua orang tua yang saya sayangi karena selalu mendukung dan terus memberikan semangatnya agar penulis cepat menyelesaikan skripsi ini.
9. PT. Mandala Multifinance Tbk, cabang Pangkalpinang yang selalu bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat penulis seperti ivon apriliasari, reno agus andrian, ifdial syaputra, restiati dinanti, dan yang lainnya yang telah memberikan motivasi dan saran-saran serta selalu mendoakan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari teman-teman pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik lagi. Penulis juga mohon maaf apabila ada kata-kata dalam penelitian ini yang kurang berkenan di hati pembaca. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh penulis.

DAFTAR ISI

HALAMA JUDUL.....	i
LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.5.1. Manfaat Teoritis	10
1.5.2. Manfaat Praktis	10
1.5.3. Manfaat Kebijakan.....	10

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Manajemen.....	12
2.1.1. Pengertian Manajemen	12
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm)	12
2.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm)...	12
2.2.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.3. Kinerja Karyawan	15
2.3.1. Pengrtian Kinerja Karyawan	15
2.3.2. Tujuan Manajemen Kinerja	16
2.3.3. Jenis-Jenis Kinerja.....	17
2.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
2.3.5. Indikator Kinerja	19
2.4. Motivasi	20
2.4.1. Pengertian Motivasi	20
2.4.2. Metode Dan Proses Motivasi	22
2.4.3. Bentuk-Bentuk Motivasi	22
2.4.4. Indikator Motivasi.....	23
2.5. Komunikasi.....	26
2.5.1. Pengertian Komunikasi	26
2.5.2. Bentuk Komunikasi.....	27
2.5.3. Prinsip Komunikasi.....	27
2.5.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	28

2.5.5. Indikator Komunikasi.....	30
2.6. Kompetensi.....	31
2.6.1 Pengertian Kompetensi	31
2.6.2. Tipe Karakteristik Kompetensi	33
2.6.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi	34
2.6.4. Pengertian Penilaian Kompetensi	37
2.6.5. Tujuan Kompetensi	38
2.6.6. Indikator Kompetensi.....	41
2.6.7. Tujuan Dan Sasaran Analisis Kompetensi.....	41
2.6.8. Manfaat Penilaian Kompetensi	42
2.6.9. Hambatan Penilaian Kompetensi.....	42
2.7. Penelitian Terdahulu	44
2.8. Kerangka Pemikiran.....	45
2.8.1. Gambaran Motivasi, Komunikasi, Kompetensi	
Dan	
Kinerja	
.....	
.....	
47	
2.8.2. Hubungan Antara Motivasi Terhadap Kinerja	
Karyawan	
.....	

.....	
48	
2.8.3. Hubungan Antara Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	
.....	
.....	
49	
2.8.4. Hubungan Antara Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	
.....	
.....	
50	
2.8.5. Hubungan Motivasi, Komunikasi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja	
.....	
.....	
50	
2.9. Hipotesis.....	52
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	53
3.1. Pendekatan Penelitian	53
3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian	54
3.3. Populasi Dan Sampel	54

3.3.1. Populasi	54
3.3.2. Sampel	54
3.4. Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1. Data Primer	55
3.4.2. Data Sekuder.....	56
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	56
3.6. Pengukuran Variabel.....	58
3.7. Metode Analisis Data.....	58
3.7.2. Pengujian Instrumen	59
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	60
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
3.7.5. Pengujian Hipotesis	64
3.7.6. Anilisis Koefisien Determinasi (R2)	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1. Profil PT. Mandala Multifinance, Tbk Cabang Pangkalpinang	67
4.1.2. Struktur Organisasi	68
4.1.3. Visi Dan Misi.....	70
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 Karakteristik Responden.....	70
4.2.2 Deskriptif Tanggapan Responden	73
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif.....	96

4.3. Hasil Analisis Data.....	97
4.3.1 Uji Validitas.....	97
4.3.2 Uji Reabilitas	99
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	100
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
4.3.5. Uji Parsial Atau Uji T.....	107
4.3.6. Uji Simultan Atau Uji F.....	108
4.3.7. Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	110
4.4. PEMBAHASAN	110
4.4.1. Gambaran Motivasi, Komunikasi, Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Pada PT. Mandala Multifinance, Tbk Cabang Pangkalpinang	110
4.4.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Mandala Multifinance, Tbk Cabang Pangkalpinang	114

4.4.3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan
Di PT. Mandala Multifinance, Tbk Cabang
Pangkalpinang

.....
.....

116

4.4.4. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja
Karyawan

.....
.....

119

4.4.5. Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Kompetensi
Terhadap Kinerja
Karyawan

.....
.....

122

BAB V

PENUTUP

.....
.....

124

5.1. Kesimpulan..... 124

5.2. Saran	126
------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA.....	xviii
----------------------------	--------------



DAFTAR TABEL

Tabel I.1.	Tabel Realisasi Pembiayaan Motivasi	5
Tabel I.2.	Hasil prasarvei motivasi	6
Tabel I.3.	Hasil prasarvei komunikasi	7

Tabel I.4.	Hasil prasurvei kompetensi	7
Tabel II.1.	Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel III.1.	Operasional Variabel	57
Tabel IV.6.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	71
Tabel IV.7.	Karakteristik responden berdasarkan usia	72
Tabel IV.8.	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
Tabel IV.9.	Dorongan Dari Dalam Diri atau Semangat Dalam Bekerja	74
Tabel IV.10.	Kemauan Menyelesaikan Pekerjaan dengan Profesional	75
Tabel IV.11.	Bersukarela Melakukan Pekerjaan yang Diminta Pimpinan atau Atasan	75
Tabel IV.12.	Semangat Dalam Bekerja Sesuai Dengan Keahlian yang Dimiliki	76
Tabel IV.13.	Bertanggung Jawab Atas Pekerjaan yang Diberikan.....	77
Tabel IV.14.	Rata-rata penilaian karyawan terhadap motivasi.....	85
Tabel IV.15.	Pengetahuan yang baik dalam pekerjaan.....	85

Tabel IV.16.	Pekerjaan yang sesuai ilmu pengetahuan.....	86
Tabel IV.17.	Keterampilan yang baik didalam pekerjaan.....	87
Tabel IV.18.	Keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan	87
Tabel IV.19.	Sikap kerja yang baik dalam melakukan pekerjaan	88
Tabel IV.20.	Sikap Kerja Mempengaruhi Hasil Kerja	89
Tabel IV.21.	Sikap Kerja yang profesional dalam Pekerjaan	89
Tabel IV.22.	Rata-rata Penilaian karyawan terhadap kompetisi	90
Tabel IV.23.	Kualitas menentukan target dalam pekerjaan	91
Tabel IV.24.	Kuantitas Dapat Memenuhi Target Dalam Pekerjaan.....	91
Tabel IV.25.	Tanggung Jawab yang Tinggi Terhadap Pekerjaan	92
Tabel IV.26.	Tanggung Jawab yang Dikerjakan dengan Baik	93
Tabel IV.27.	Dapat Bekerja Sama Dengan Karyawan Lain Untuk Mencapai Tujuan Perusahaan	93
Tabel IV.28.	Kerja Sama Dengan Karyawan Lain Terjalin Dengan Baik ...	94
Tabel IV.29.	Memiliki Inisiatif yang Tinggi Dalam Melakukan Pekerjaan..	95
Tabel IV.30.	Rata-Rata Penilaian Karyawan Terhadap Kinerja	96
Tabel IV. 31.	Rekapitulasi Nilai Rata-tata	96
Tabel IV.32.	Hasil Uji Validitas.....	98
Tabel IV.33.	Hasil uji reabilitas	99
Tabel IV.34.	Hasil Uji Multikolonieritas	103
Tabel IV.35.	Hasil Analisis regresi linier berganda	105
Tabel IV.36.	Hasil uji t.....	107
Tabel IV.37.	Hasil Uji F.....	109

Tabel IV.38	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	110
-------------	---	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar IV.2	Struktur Organisasi	69
Gambar IV.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar IV.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Gambar IV.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Gambar IV.6.	Hasil uji Normalitas	101
Gambar IV.7.	Grafik Plot.....	102
Gambar IV.8.	Pengujian Heteroskedastisitas.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reabilitas
- Lampiran 5 Frekuensi Tabulasi
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Surat Keterangan UPT Pusat Bahasa
- Lampiran 8 Surat Keterangan Izin Dari Tempat Penelitian

