



**PENGARUH KOMPETENSI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA TBK
KCP DEWI SARTIKA JAKARTA**

Oleh:

Nama: Novia Suci Ramadhani

NIM: 28209171

skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen
Konsentrasi Sumber Daya Manusia



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2024

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

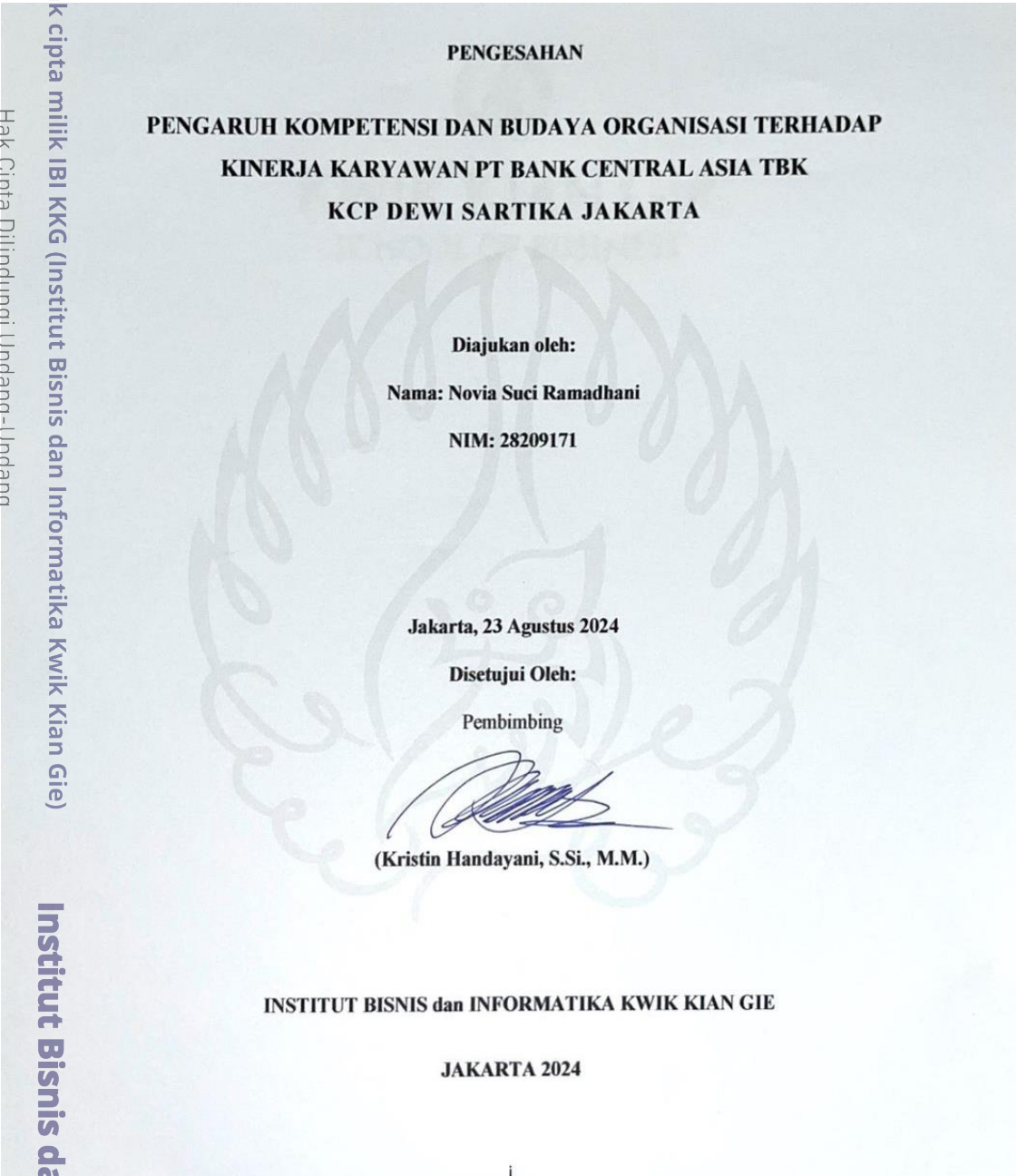
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Novia Suci Ramadhani / 28209171 / 2024 / Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Perbankan PT. Bank Central Asia KCP Dewi Sartika / Pembimbing: Kristin Handayani, S.SI., M.M.

Industri Novia Suci Ramadhani / 28209171 / 2024 / Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Perbankan PT. Bank Central Asia KCP Dewi Sartika / Pembimbing: Kristin Handayani, S.SI., M.M.

Tahun 2023 Bank BCA mengalami penurunan kinerja ekonomi, dan sepanjang tahun 2020 terdapat 1769 keluhan pelanggan karena kurangnya kinerja pelayanan bank BCA. KCP Dewi Sartika merupakan unit kantor cabang Bank BCA di wilayah DKI Jakarta yang memiliki kinerja yang masih belum optimal dimana masih memperoleh nilai kinerja 4,75 dibawah standart 4,85

Kompetensi dapat diukur dengan indikator motif, sifat, konsep diri dan, pengetahuan, budaya organisasi dapat diukur dengan *Adaptability, Detail orientation, Results/outcome orientation People/customer orientation, Collaboration team orientation, Integrity* dan kinerja dapat diukur dengan *job specific task proficiency, non job specific proficiency, written and oral communication, demonstration of effort, maintenance of personal discipline, facilitation of peer and team performance, supervision / leadership, Manajemen / administration.*

Objek penelitian ini adala Karyawan Bank BCA KCP Dewi Sartika. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner *self appraisal* terhadap 30 responden.. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan bantuan alat SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja. Selanjutnya variabel budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja. Kompetensi meningkatkan kemampuan, efektifitas, efisiensi yg berdampak pada peningkatan kinerja, Dan budaya organisasi membentuk sikap dan perilaku karyawan

Bank BCA KCP Dewi Sartika dapat meningkatkan kinerja karyawan yang optimal dengan meningkatkan kompetensi. Kompetensi dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kompetensi teknis karyawaan, pelatihan, evaluasi, serta meningkatkan budaya organisasi perusahaan seperti melalui melibatkan kerja sama tim, melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak, meningkatkan integritas dan focus pada upaya berorientasi pada cutomer.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kinerja, Kompetensi.



ABSTRACT

Novia Suci Ramadhani / 28209171 / 2024 / *The Influence of Competence and Organizational Culture on the Performance of Banking Employees at PT. Bank Central Asia KCP Dewi Sartika* / Advisor: Kristin Handayani, S.SI., M.M

In 2023 Bank BCA experienced a decline in economic performance, and throughout 2020 there were 1769 customer complaints due to the lack of BCA bank service performance. KCP Dewi Sartika is a branch office unit of Bank BCA in the DKI Jakarta area which has a performance that is still not optimal where it still got a performance score of 4.75 below the standard of 4.85

Competence can be measured by indicators of motives, traits, self-concept and, knowledge, organizational culture can be measured by Adaptability, Detail orientation, Results/outcome orientation, People/customer orientation, Collaboration team orientation, Integrity and performance can be measured by job specific task proficiency, non job specific proficiency, written and oral communication, demonstration of effort, maintenance of personal discipline, facilitation of peer and team performance, supervision/leadership, Management/administration.

The object of this research is Bank BCA KCP Dewi Sartika employees. This research method is quantitative, the sampling technique used is non-probability sampling. The data collection technique was carried out using a self-appraisal questionnaire for 30 respondents. This research was analyzed using descriptive analysis and multiple regression analysis using the SPSS 26 tool.

The results showed that the competency variable had a positive and significant effect on performance. Furthermore, organizational culture variables have a positive and significant effect on performance. Competence increases ability, effectiveness, efficiency which has an impact on improving performance, and organizational culture shapes employee attitudes and behavior.

Bank BCA KCP Dewi Sartika can improve optimal employee performance by increasing competence. Competence can be improved by increasing the technical competence of employees, training, evaluation, and improving the company's organizational culture such as through involving teamwork, collaborating with various parties, increasing integrity and focusing on customer-oriented efforts.

Keywords: Organizational Culture, Performance, Competence.

© Hak Cipta Milik Kwik Kian Gie dan Fakultas Informatika Kwik Kian Gie

1. Tidak diperkenankan untuk menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan isi dari karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Perbankan PT Bank Central Asia Tbk KCP Dewi Sartika” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyaknya hambatan dan rintangan dan tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kristin Handayani, S.SI., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta tenaganya dalam memberikan bimbingan, pengarahan, kritik, dan saran selama proses penyusunan skripsi hingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Seluruh jajaran Dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan mendedikasikan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi. Bekal ilmu tersebut sangat berharga dan akan selalu menjadi pedoman bagi penulis dalam berkarya dan mengabdikan diri kepada masyarakat.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan selama penulis menempuh pendidikan, keramahan, dan kesigapan para staf dalam membantu kelancaran penulis sangatlah berkesan.
4. Kedua orang tua saya, yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, dan doa tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.



5. Teman-teman dan sahabat seperjuangan saya yang telah memberikan dukungan dan dorongan motivasi, menjadi kekuatan dan inspirasi bagi penulis untuk terus maju dan menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

6. Kepada para pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu, yang telah tulus memberikan motivasi, bantuan, dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Di balik selesainya skripsi ini, terukir doa dan dukungan dari tangan-tangan tak kasat mata. Penulis ucapkan terima kasih yang teramat.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penyajian skripsi. Penulis sangat menghargai masukan dan saran dari semua pihak khususnya para pembaca. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menjadi referensi yang sangat berguna bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, Agustus 2024

Penulis

Novia Suci Ramadhani

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	20
C. Batasan Penelitian	20
D. Rumusan Masalah	20
E. Tujuan Penelitian	20
F. Manfaat Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
A. Landasan Teoritis	22
1. Kompetensi	22
2. Budaya Organisasi	29
3. Kinerja	35
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Pemikiran	46
D. Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Objek Penelitian	51
B. Desain Penelitian	51



Hak cipta milik K5 (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Variabel Penelitian	52
C D. Teknik Pengambilan Sampel.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data.	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Hasil Penelitian	64
1. Gambaran Umum Bank BCA	64
a. Profil Bank BCA.....	64
2. Karakteristik Responden	66
a. Perbedaan Jenis Kelamin	66
b. Tingkat Pendidikan.....	67
c. Status Pekerjaan.....	68
d. Masa Kerja.....	70
e. Jabatan	71
3. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	72
4. Uji Statistik Deskriptif	75
5. Uji Asumsi Klasik.....	81
6. Analisis Regresi Berganda	83
7. Uji Hipotesis.....	84
B. Pembahasan	86
1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja	86
2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
A. Simpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1	Operasional Variabel	53
Tabel 3.2	Skala Likert	57
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	66
Tabel 4.2	Tingkat Pendidikan Responden	67
Tabel 4.3	Status Pekerjaan Responden	69
Tabel 4.4	Masa Kerja Resposnden.....	70
Tabel 4.5	Jabatan Responden	71
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi	73
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi	73
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja	74
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.10	Rata-rata Dan Selang Kepercayaan Variabel Kompetensi	76
Tabel 4.11	Rata-rata dan Selang Kepercayaan Variabel Budaya Organisasi	77
Tabel 4.12	Rata-rata dan Rentang Skala Kepercayaan Variabel Kinerja	79
Tabel 4.13	Uji Normalitas	81
Tabel 4.14	Uji Multikolineritas	82
Tabel 4.15	Uji Heteroskedasitas	82
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Berganda	83
Tabel 4.17	Uji Kesesuaian Model (Uji F)	85
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	85

© Hak Cipta Milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



Tabel 4.19 Uji Koefisien Parsial (Uji t)86

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Sektor Perbanka Di Indonesia	2
Gambar 1.2 Jumlah Kantor Cabang Bank Umum di Indonesia	3
Gambar 1.3 Provinsi Dengan Jumlah Rekening Simpanan Nasabah Terbanyak di Indonesia	4
Gambar 1.4 Jumlah Bank dan Kantor Bank di DKI Jakarta Menurut Jenisnya	5
Gambar 1.5 Jumlah Rekening Nasabah Bank BCA	7
Gambar 1.6 Laporan Kinerja Ekonomi Bank BCA	9
Gambar 1.7 Berdasarkan Hasil Survey <i>Customer Engagement</i>	10
Gambar 1.8 Riview Ulasan Google Pelanggan Bank BCA KCP Dewi Sartika	12
Gambar 1.9 Hasil BSQ Layanan KCP Dewi Sartika.....	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	49
Gambar 3.1 Operasional Variabel	60
Gambar 4.1 Logo Bank BCA	66
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin Responden	66
Gambar 4.3 Grafik Tingkat Pendidikan Responden	68
Gambar 4.4 Grafik Status Pekerjaan Responden	70
Gambar 4.5 Grafik Masa Kerja	70
Gambar 4.6 Grafik Jabatan Responden	72
Gambar 4.7 Rentang Skala Variabel Kompetensi	76
Gambar 4.8 Rentang Skala Variabel Budaya Organisasi	78
Gambar 4.9 Rentang Skala Variabel Kinerja	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	97
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	102
Lampiran 3 Output dan Olah data	105
Lampiran 4 Surat Keterangan	112
Lampiran 5 Bukti Turnitin	113
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	114
Lampiran 7 Surat Pernyataan	115

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.