

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BANK BCA SURABAYA**



**OLEH :
Daniel Edward.F.S 3103017045**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020**

KONSENTRASI : MSDM

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK BCA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajmenen

OLEH:

DANIEL EDWARD FERDINAN SANTOSO

3103017045

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK BCA SURABAYA

OLEH:
DANIEL EDWARD FERDINAN SANTOSO
3103017045

Telah disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M.
Tanggal: 06-01-2021

Pembimbing II,



Antonius Yuniarto, SS., MM.
Tanggal: 07-01-2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Daniel Edward Ferdinan Santoso dengan NRP 3103017045 telah diuji pada tanggal 18-01-2021 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



(Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si)

NIDN 0716047002

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Leovicus Lasdi, MM., Ak., CA.
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Digitally signed by
Robertus Sigit H.L. SE.,
M.Sc
DN: C=ID,
OU=Management
Department, O=Widya
Mandala Catholic
University Surabaya, CN=
Robertus Sigit H.L. SE.,
M.Sc",
E=hod-manage@ukwms.a
c.id
Reason: I am approving
this document
Location: Surabaya
Date: 2021-01-22 16:37:
55

Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE., M.Sc.
NIDN. 0703087902

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daniel Edward Ferdinan Santoso

NRP : 3103017045

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bank BCA Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07-01-2021

Yang menyatakan



(Daniel Edward Ferdinan Santoso)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Atas Anugerah, kasih karunia dan Rahmat-Nya yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul”” karya tulis ini di ajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata 1 Jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Skripsi ini Juga dapat terselesaikan dengan baik juga tak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM Dekan Fakultas Bisnis - Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Bapak Robertus Sigit, H.L., SE., M.Sc Ketua Jurusan Manajemen - Fakultas Bisnis - Universitas Katolik Widya Mandala
3. Dr.Tuty Lindawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah menyediakan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini dengan baik.
4. Antonius Yuniarto, SS., MM selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah menyediakan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini dengan baik.
5. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Papa ,Mama dan segenap keluarga yang telah memberi dukungan, doa serta kasih sayangnya sehinga penulis ini dapat menyelesaikan studi.

7. Teman selama masa kuliah (Kevin.N, C.Leon, Ernesto, Edward, Johan) yang telah membantu satu sama lain, memberi semangat dan dukungan kepada penulis sejak semester awal hingga akhir, baik dalam masa kuliah hingga tugas akhir skripsi.
8. Teman satu bimbingan (Trifena, Eduardus, dan Yosephine.K) yang telah saling membantu satu sama lain dan saling memberikan dukungan semangat serta motivasi selama proses bimbingan skripsi berjalan.
9. Teman dekat sejak SMA (Dustin, Abi, David, Elroy) yang mendukung serta memberikan semangat kepada penulis sejak semester awal masuk kuliah hingga pada proses pengerjaan tugas akhir skripsi serta membantu segala kesusahan yang dialami oleh penulis disaat penulis mengalami kesulitan.
10. Kelompok discord UKWMS yang telah mendukung, memberikan semangat motivasi serta doa satu sama lain kepada penulis
11. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak langsung yang telah membantu penulis selama masa studi hingga pada tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan semua ini mengingat penulis memiliki keterbatasan waktu), tenaga, pengetahuan dan kemampuan lainnya yang ada dalam diri penulis, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar penulis mampu menjadi lebih baik untuk kedepannya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya,05-01-2021

Penulis



Daniel Edward Ferdinan Santoso

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PENYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Komunikasi	
2.1.1.1. Definisi Komunikasi.....	8
2.1.1.2. Fungsi Komunikasi.....	12
2.1.1.3. Indikator Komunikasi.....	13
2.1.1.3.1. Komunikasi dari Atas Kebawah	14
2.1.1.3.2. Komunikasi dari Bawah Keatas	14
2.1.1.3.3. Komunikasi Horizontal/Lateral	14
2.1.2. Kompetensi	15

2.1.2.1. Indikator Kompetensi	17
2.1.3. Kinerja.....	18
2.1.3.1. Definisi Kinerja	18
2.1.3.2. Indikator Kinerja	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	21
2.3.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja.....	21
2.3.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja.....	22
2.3.3 Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Secara Bersama-Sama terhadap Kinerja.....	23
2.4 Model Penelitian.....	24

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	25
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	25
3.2.2 Definisi Operasional.....	25
3.2.2.1 Komunikasi.....	26
3.2.2.2. Kompetensi.....	27
3.2.2.3 Kinerja.....	27
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	28
3.6 Analisis Data.....	30
3.6.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	30
3.6.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	31
3.6.3 Uji Hipotesis.....	31

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
---	----

4.1.1 Karakteristik Responden.....	33
4.1.1.1. Usia.....	33
4.1.1.2. Jenis Kelamin.....	34
4.1.1.3. Masa Kerja	34
4.1.1.4 Status Kerja	35
4.2 Deskripsi Data.....	35
4.2.1. Komunikasi	36
4.2.2. Kompetensi	38
4.2.3. Kinerja	39
4.3 Hasil Analisis Data.....	41
4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Realibilitas.....	42
4.3.3 Analisis Regresi Berganda.....	43
4.3.4 Uji Hipotesis.....	44
4.3.4.1. Uji T	44
4.3.4.2. Uji F	44
4.4 Pembahasan.....	45
4.4.1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	45
4.4.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	45
4.4.3. Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Secara Bersama-Sama terhadap Kinerja	46

BAB 5 SIMPULAN KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Keterbatasan.....	48
5.3 Saran	48
5.3.1 Saran Akademis.....	48
5.3.2 Saran Praktis.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Waktu Antrian di Teller Bank BCA Cabang Cimahi.....	4
Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	19
Tabel.4.1 Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	34
Tabel.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan masa kerja.....	34
Tabel.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan status kerja.....	35
Tabel.4.5 Interval Nilai Rata-Rata.....	35
Tabel.4.6 Nilai Rata-Rata Variabel Komunikasi.....	36
Tabel.4.7 Nilai Rata-Rata Variabel Kompetensi.....	38
Tabel.4.8 Nilai Rata-Rata Variabel Kinerja.....	39
Tabel.4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi, Kompetensi, dan Kinerja.....	41
Tabel.4.10 Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi, Kompetensi, dan Kinerja.....	42
Tabel.4.11 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	43
Tabel.4.12 Uji Hipotesis.....	44
Tabel.4.13 Anova.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Tabel 2.1 Model Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Jawaban Responden

Lampiran 3 Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Realibilitas

Lampiran 6 Regresi Berganda dan Tabel T

Lampiran 7 T Tabel

Lampiran 8 Uji F

Lampiran 9 F Tabel

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan kompetensi dalam hubungannya terhadap kinerja karyawan Bank BCA di Surabaya. Melalui Penelitian ini ditemukan bahwa komunikasi dapat mempengaruhi kinerja, sama halnya dengan kompetensi yang juga mempengaruhi kinerja, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa komunikasi dan kompetensi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja. Untuk meningkatkan kinerja melalui komunikasi hal yang dapat dilakukan salah satunya adalah dengan cara memberi tahu kepada atasan pekerjaan apa saja yang sedang dilakukan. Dari segi kompetensi salah satu hal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja adalah memiliki atribut fisik yang mendukung pekerjaan.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 143 orang, Teknis analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS, digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kompetensi berpengaruh positif pada kinerja karyawan, sehingga dengan demikian seluruh hipotesis diterima.

Kata Kunci : Komunikasi, Kompetensi, Kinerja