



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI DAN
PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA CS (*CUSTOMER
SERVICE*) PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK,
KANTOR CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Wanda Ayu Paramita

NIM. 111.041.2010

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
AGUSTUS, 2017**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI DAN PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA CS (*CUSTOMER SERVICE*) PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG BONDOWOSO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

H a r I :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Seno Sumowo, SE. MM.
NPK 0109288

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Achmad Suharto, MM.
NPK 89 06 242

Maheni Ika Sari, SE. MM.
NPK 197708112005012000

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Drs. Arik Susniyani. Msi
NPK 01 09 289

Drs. Anwar. Msc
NPK 85 03 125

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah Nya, sehingga saya dapat melaksanakan tugas dalam menyusun skripsi ini sampai terselesaikan. Skripsi ini berjudul “ **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI DAN PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BONDOWOSO**”

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas serta memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Strata Satu Ilmu Ekonomi Manajemen. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan semua pihak, sehingga penulis dengan segenap kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Keluarga besarku yang tiada hentinya mencurahkan segala perhatian dan kasih sayang, bimbingan serta nasehat, kebutuhan materil dan yang lebih penting DOA yang selalu dipanjatkan dan diperuntukkan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini. Saya berharap dan berdoa tiada henti agar kelak kalian selalu diberi kesehatan dan keselamatan oleh Allah SWT.
2. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan sekaligus merangkap sebagai Dosen Pembimbing I dalam skripsi saya yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersabar dan banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan informasi dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Seluruh Staf Pengajaran Fakultas Ekonomi Manajemen yang telah memberikan kemudahan informasi.
6. semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat dan memberikan pengetahuan dalam pengembangan Ilmu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember,

Penulis

WANDA AYU PARAMITA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Lingkungan Kerja.....	8
2.1.2 Faktor-faktor Yang Menentukan Lingkungan Kerja... 9	
2.1.3 Kompensasi	13
2.1.4 Pelatihan Kerja.....	15
2.1.4.1 Tujuan dan Manfaat Pelatihan	18
2.1.4.1.1 Tujuan Pelatihan	18
2.1.4.1.2 Manfaat Pelatihan	19
2.1.5 Kinerja.....	19
2.1.5.1 Penilaian Kinerja	20
2.1.5.2 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
2.4 Hipotesis	26

BAB 3 :	METODE PENELITIAN	
3.1	Identifikasi Variabel	28
3.1.1	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	28
3.1.2	Jenis dan Sumber Data	30
3.1.3	Populasi	30
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.1.5	Teknik Pengolahan Data	31
3.2	Uji Instrumen Data.....	32
3.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.5	Analisis Koefisien Determinasi	35
3.6	Uji Hipotesis	36
BAB 4 :	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.1	Visi, Misi dan Tujuan Bank Rakyat Indonesia	39
4.1.2	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia	40
4.1.3	Job Deskriptif Bank Rakyat Indonesia.....	44
4.2	Deskripsi Umum Responden	46
4.2.1	Variabel Lingkungan Kerja.....	47
4.2.2	Variabel Kompensasi	48
4.2.2	Variabel Pelatihan Kerja	49
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian	51
4.3.1	Uji Validitas	52
4.3.2	Uji Reliabilitas	52
4.4	Analisis Data.....	53
4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.4.2	Pengujian Secara Bersama-sama.....	56
4.4.3	Pengajian Secara Parsial	56
4.5	Analisis Koefisien Determinasi	58
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.7	Pembahasan	61

4.7.1 Pengaruh Simultan Variabel Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia Bagian CS (Customer Service) Cabang Bondowoso.....	62
4.7.2 Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	63
4.7.3 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan ..	63
4.7.4 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	64
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja CS.....	4
Tabel 3.2 Kriteria Pengujian Autokorelasi.....	36
Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap Indikator Lingkungan Kerja .	49
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kompensasi	50
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelatihan Kerja.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Secara Keseluruhan.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.6 Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Uji F	58
Tabel 4.8 Uji t	59
Tabel 4.9 Analisis Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.10 <i>Collinearity Statistic</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

Variabel Lingkungan Kerja (Lampiran 3).....	49
Variabel Kompensasi (Lampiran 3)	50
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelatihan Kerja (Lampiran 3)	52
Hasil Uji Validitas secara keseluruhan (Lampiran 4 dan 9)	54
Hasil Uji Reliabilitas (Lampiran 5).....	55
Regresi Linier Berganda (Lampiran 6)	56
Hasil Perhitungan Uji F (Lampiran 6-11)	58
Uji t (Lampiran 6)	59
<i>Collinearity Statistic</i> (Lampiran 6)	60
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Lampiran 8)	61
Hasil Uji Normalitas (Lampiran 7)	62

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2001 *Prosedur Penelitian.: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* . ed Rev.IV. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad. M. 1998. *Psikologi Industry*. Yogyakarta : Liberty
- Ayu devinda 2013. *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Program Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi kerja Pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk. Cabang Jember. Skripsi Unej*
- Alfiyah Siti. 2013. *Hubungan antara pelatihan dan motivasi terhadap kinerja petani sebagai mitra kerja di pt. East west seed indonesia pada private sector investment project. Skripsi Unmuh*
- Anwar Mangkunegara, 2000, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Bandung PT. Rosdakarya
- Cascio, Wayne F, 1995. *Managing Human Resources: Productivity, Quality of worklife*, Profits. Fourth Edition. Singapore : McGraw Hill Inc.
- Djarwanto PS. 2000, *Metode Penelitian, Cetakan Pertama Edisi Pertama*, BPFE UGM, Yogyakarta
- Husein Umar, 2003, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Gramedia, Jakarta
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 3, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- J. Supranto, 2000, *Statistik dan Aplikasi*, Jilid II, Edisi V, Erlangga, Jakarta
- Jonathan Sarwono, 2007, *Analisis jalur untuk riset bisnis dengan SPSS, Edisi 1*, penerbit Andi, Yogyakarta

- Koentjoroningrat, 2000, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta
- Malayu, S.P. Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kesembilan*, Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2005. *Menejemen personalia*; Edisi Revisi, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkuprawira, TB. Syafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Manullang, M. 2004. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Munadar, A.S. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Miller. 2005 . *Produktivitas Kerja Karyawan*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta, Penerbit Gajah Mada University Press.
- Meilisa. 2014. *Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset daerah kota Tanjungpinang. Jurnal Sumut*
- Moh. Nazir, 1999, *Pengantar Statistik dasar*, Jakarta Terjemahan PT. Prehallindo
- Pasaribu, Amudi. 1998. *Pengantar Statistik*. Jakarta. Ghalilia Indonesi
- Robbin, Stphen P. 1998, *Perilaku Organisasi, Konsep Kontraversi dan aplikasi jilid II*, Jakarta Terjemahan PT. Prehallindo

Rudi Wibowo, 2001. *Ekonometrika Analisis Dan Data Parametric*, Fakultas Pertanian, Universitas Jember.

Singarimbun, 2001 *Metode Penelitian Survei* jakarta LP3ES

Suryoadi, Yerri.2010. *Pengaruh Pelatihan dan Kepuasan Kompensasi Terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang Jurnal UNDIP*

Soeprihantono, J. 1998, *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta.*

Soeprihanto, Jhon. 1993. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta : Liberty.

Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.

Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-2*. Yogyakarta : YKPN.

Suit, Jusuf dan Almasdi, 1996. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Supranto, J. 2001. *Statistik "Teori dan Aplikasi"*, Cetakan Kelima, Jilid Dua, Jakarta ; Erlangga.

Supranto, J. 2000. *STATISTIK Teori dan Aplikasi Jilid 1&2*. Penerbit Erlangga