

**PENGARUH PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DAN
EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN PADA BRI JEMBER**

(Studi Kasus BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh : MISBAHUL DARMAWAN

1810411070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

**PENGARUH PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DAN
EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN PADA BRI JEMBER**

(Studi Kasus BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh : MISBAHUL DARMAWAN

1810411070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Misbahul Darmawan
NIM : 1810411070
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BRI JEMBER (Studi Kasus BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung)**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2022
ng menyatakan,



Misbahul Darmawan
NIM. 18.11.041.1070

**PENGARUH PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BRI JEMBER**

(Studi Kasus BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung)

SKRIPSI

Oleh

Oleh : MISBAHUL DARMAWAN

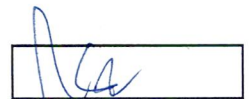
1810411070



Pembimbing

Dosen pembimbing utama : Trias Setyowati S.E., MM

Dosen pembimbing pendamping : Pawestri Winahyu S.Psi., MM.




PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Pelatihan Service Excellent dan Employee Engagement Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada BRI Jember (Studi Kasus BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Misbahul Darmawan
NIM : 1810411070
Hari : Sabtu
Tanggal : 16 Juli 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM

NPK 19860514.1.1703796

Anggota 1,

Anggota 2,

Trias Setyowati S.E., MM
NPK 1972032710509477

Pawestri Winahyu S.Psi., MM.
NPK 1982052611703800

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001

Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK 19860514.1.1703796

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”

(HR Tirmidzi)

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”

(Abu Hamid Al Ghazali)

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat.”

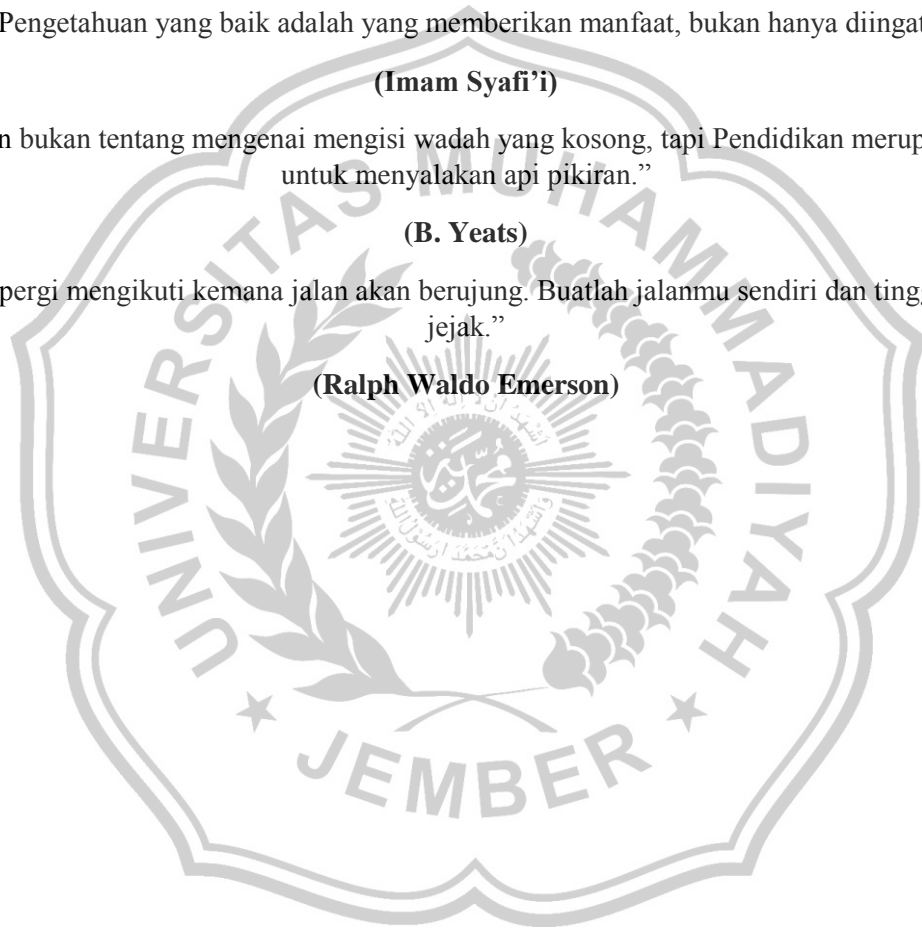
(Imam Syafi’i)

“Pendidikan bukan tentang mengenai mengisi wadah yang kosong, tapi Pendidikan merupakan proses untuk menyalakan api pikiran.”

(B. Yeats)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buatlah jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”

(Ralph Waldo Emerson)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr,wb.

Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, arahan, dan ijin penelitian kepada penulis.
- d. Trias Setyowati S.E., MM selaku dosen pembimbing I dan Pawestri Winahyu S.Psi., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- e. Pimpinan dan seluruh karyawan BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung yang telah bersedia bekerja sama dan memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
- f. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- g. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2022

Penyusun

Misbahul Darmawan

NIM. 18104110

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	1
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2 Kinerja Karyawan.....	8
2.1.3 Pelatihan Service Excellent	8
2.1.4 Employee Engagement.....	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka Konseptual	13
2.4 Hipotesis.....	14
2.4.1 Pengaruh pelatihan service excellent terhadap kinerja karyawan BRI Jember ...	14
2.4.2 Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan BRI Jember	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Identifikasi Variabel	16
3.1.1 Variabel Independen/Bebas	16
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat.....	16
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.2.1 Pelatihan <i>Service Excellent</i> (X1).....	16
3.2.2 <i>Employee Engagement</i> (X2)	17

3.2.3	Peningkatan Kinerja Karyawan (Y).....	17
3.3	Desain Penelitian	18
3.4	Jenis Data.....	19
3.4.1	Data Primer	19
3.4.2	Data Sekunder	19
3.5	Populasi & Sampel	19
3.5.1	Populasi	19
3.5.2	Sampel	19
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.7	Teknik Analisis Data.....	20
3.7.1	Uji Instrumen Data	20
3.7.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	21
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	21
3.7.4	Uji Hipotesis.....	22
BAB 4 HASIL PEMBAHASAN.....		23
1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	23
1.1.1	Profil Singkat BRI.....	23
1.1.2	Struktur Organisasi Unit Gajahmada dan Unit Ajung.....	23
1.1.3	Job Description.....	24
4.1.4	Visi dan Misi BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung.....	25
4.2	Analisi Data.....	25
4.2.1	Deskriptif Statistik Responden.....	25
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	27
4.2.3	Hasil Uji Instrumen Data	38
4.2.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	40
4.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis.....	42
4.3	Pembahasan.....	43
4.3.1	Pengaruh pelatihan <i>service excellent</i> terhadap peningkatan kinerja karyawan pada BRI Jember (Unit Gajah Mada dan Unit Ajung)	44
4.3.2	Pengaruh <i>employee engagement</i> terhadap peningkatan kinerja karyawan pada BRI Jember (Unit Gajah Mada dan Unit Ajung)	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran.....	46
Lampiran-lampiran		49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pelatihan dan Pendidikan Karyawan BRI Jember.....	3
Tabel 1. 2 Reward Karyawan BRI Jember.....	4
Tabel 1. 3 Rekap Ranking Kinerja Bisnis Mikro Posisi Maret 2022 Per-Unit	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4. 1 Ability (X1.1).....	27
Tabel 4. 2 Appearance (X1.2).....	27
Tabel 4. 3 Attitude (X1.3).....	28
Tabel 4. 4 Attention (X1.4).....	28
Tabel 4. 5 Action (X1.5).....	29
Tabel 4. 6 Accountability (X1.6).....	29
Tabel 4. 7 Lingkungan Kerja (X2.1).....	30
Tabel 4. 8 Kepemimpinan (X2.2).....	30
Tabel 4. 9 Hubungan Tim (X2.3).....	31
Tabel 4. 10 Pelatihan dan Pengembangan Karir (X2.4).....	32
Tabel 4. 11 Kompensasi (X2.5).....	32
Tabel 4. 12 Kebijakan Organisasi (X2.6).....	33
Tabel 4. 13 Kesejahteraan di Lingkungan Kerja (X2.7).....	34
Tabel 4. 14 Kulaitas (Y.1).....	34
Tabel 4. 15 Kuantitas (Y.2).....	35
Tabel 4. 16 Ketepatan Waktu (Y.3).....	35
Tabel 4. 17 Efektivitas (Y.4).....	36
Tabel 4. 18 Kemandirian (Y.5).....	36
Tabel 4. 19 Komitmen Organisasi (Y.6).....	37
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 22 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4. 23 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4. 24 Hasil Uji t.....	42
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	14
Gambar 4. 1 Struktur organisasi BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung.....	24
Gambar 4. 2 Responden Menurut Usia	26
Gambar 4. 3 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	26
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Shapiro Wilk	41
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner.....	57
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS	60
Lampiran 4 Dokumentasi.....	78

