

PENGARUH SMART PADA *TELLER* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.  
KCP DHARMAHUSADA SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

**MESIYATI**

02200334

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
MEI 2006

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## LEMBAR PERSETUJUAN

### SKRIPSI PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PERUSAHAAN ROTI RAMAYANA SURABAYA

Oleh:

**JUWITA NINGRUM**  
03200403

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM  
PENGUJI**

PEMBIMBING

**Drs. Ign. Heri S. W., M.M.**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Juwita Ningrum NPM: 03200403  
Telah diuji pada tanggal: : 31 Agustus 2007 dan dinyatakan LULUS oleh:

Tim Penguji



**Drs. Ec. Bruno Hami, M.M**

Mengetahui:

Dekan,



**Dra. Jeanne A. W., M.S.i**



Ketua Jurusan,



**V. Ratna Inggawati, S.E., M.M**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PERUSAHAAN ROTI RAMAYANA SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dengan baik  
Pada Hari Jum'at, 31 Agustus 2007

Disusun Oleh:

Nama : Juwita Ningrum  
NPM : 03200403  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika

Dihadapan Tim Penguji:

1. **Drs. Ec. Bruno Hami, M.M**  
Tim Penguji 1
2. **Dra. Soffia Pudji E., M.M**  
Tim Penguji 2
3. **Dra. Ec. Hartati Kanty Astuti, M.M**  
Tim Penguji 3

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dan menyelesaikannya dengan baik.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung atau pun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Maria Yovita R. Pandin, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, AK, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu V. Ratna Inggawati, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
4. Bapak Drs. Ign. Heri SW, MM selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini





5. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengajaran selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
6. Bapak Pimpinan Perusahaan Roti Ramayana Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan yang beliau pimpin.
7. Bapak Suharsono dan segenap karyawan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penulis selama melakukan penelitian di Perusahaan Roti Ramayana Surabaya.
8. Orang tua, mertua, adik-adikku, dan saudara-saudara lainnya yang selalu mendoakan, mendukung dan membantu penulis selama menempuh perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Suami tercinta yang senantiasa mendampingi dengan sabar dan memberikan dorongan secara moril dan materiil terutama, terima kasih untuk segala pengorbanannya.
10. Buat anaku tercinta Rizky Marcellino, terima kasih untuk doa dan pengorbananmu yang senantiasa menjadikan semangat semoga kelak kamu dapat membuat yang jauh lebih baik dan sempurna dari yang ibu buat sekarang.





11. Buat Adrian, Maria, Vera, Setyowati, Syakur, Lazarus, Febri dan teman-teman kampus yang lain terima kasih atas dukungan dan doamu selama ini.
12. Untuk pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dan namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan waktu, pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, September 2007

Penulis



	<b>Halaman</b>
II.2.2.1 Unsur Penggerak Motivasi.....	12
II.2.2.2 Bentuk Motivasi.....	15
II.2.2.3 Teori-Teori Motivasi Kerja.....	18
II.2.2.4 Teknik Motivasi Kerja Pegawai.....	27
II.2.3. Disiplin Kerja.....	28
II.2.3.1 Indikator-Indikator Kedisiplinan.....	28
II.2.3.2 Macam-Macam Disiplin Kerja.....	31
II.2.3.3 Pendekatan Disiplin Kerja.....	33
II.2.3.4 Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja.....	34
II.2.4 Produktivitas.....	36
II.2.4.1 Pengertian Produktivitas Kerja.....	36
II.2.4.2 Variabel Produktivitas.....	37
II.2.4.3 Pengukuran Produktivitas.....	39
II.2.4.4 Peningkatan Produktivitas.....	39
II.2.4.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas.....	40
II.2.4.6 Hubungan Antara Motivasi dengan Produktivitas.....	44
II.2.4.7 Hubungan Antara Disiplin dengan Produktivitas.....	47
II.3 Hipotesis.....	48
II.4 Kerangka Konseptual Penelitian.....	49





	<b>Halaman</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	50
III.1 Desain Penelitian.....	50
III.2 Penelitian Operasional Variabel dan Pengukuran.....	50
III.3 Sampel dan Populasi.....	52
III.4 Identifikasi Variabel.....	53
III.4.1 Variabel Bebas(X).....	53
III.4.2 Variabel Terikat(Y).....	53
III.5 Jenis dan Sumber Data.....	54
III.5.1 Jenis Data.....	54
III.5.2 Sumber Data.....	54
III.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	54
III.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	55
III.7.1 Pengujian Validitas.....	55
III.7.2 Pengujian Reliabilitas.....	56
III.8 Teknik Analisa Data.....	56
III.8.1 Analisa Regresi Linier Berganda.....	56
III.8.2 Analisa Koefisien Determinasi.....	57
III.9 Pengujian Hipotesis.....	57
III.9.1 Uji Hipotesis Simultan(Uji Statistik F).....	58
III.9.2 Uji Hipotesis Parsial(t).....	58
III.9.3 Uji Klasik.....	59



	<b>Halaman</b>
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	62
IV.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	62
IV.1.1 Sejarah Perusahaan .....	64
IV.1.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan.....	64
IV.2 Analisis Data.....	68
IV.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
IV.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
IV.2.3 Uji Klasik.....	72
IV.2.4 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	75
IV.2.5 Pengujian Hipotesis.....	77
IV.2.6 Pembahasan.....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	83
V. 1 Simpulan.....	83
V. 2 Saran.....	84

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

## DAFTAR TABEL

Nomor:		Halaman
I	Jumlah Produksi Perusahaan Roti Ramayana Surabaya.....	4
IV.1	Uji Validitas Instrumen Variabel X1.....	70
IV.2	Uji Validitas Instrumen Variabel X2.....	70
IV.3	Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....	71
IV.4	Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X1,X2&Y.....	72
IV.5	Nilai-nilai Variance Inflation Factor.....	74

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## DAFTAR GAMBAR

Nomor:	Halaman
II.1	Pengaruh Fungsi Personalia Terhadap Motivasi.....10
II.2	Motivasi sebagai Pembangkit Dorongan.....11
II.3	Hierarki Kebutuhan dari Abraham Maslow.....19
II.4	Proporsi Kebutuhan yang Terpuaskan.....20
II.5	Struktur Kebutuhan Pegawai.....21
II.6	Perbandingan Kebutuhan dari Abraham Maslow dan Alderfer.....23
II.7	Life Space.....26
II.8	Kerangka Konseptual Analisis Perilaku dalam Organisasi.....47
II.9	Kerangka Konseptual Penelitian.....49
IV.1	Struktur Organisasi Perusahaan Roti Ramayana Surabaya.....64
IV.2	Kurva Uji F.....78
IV.3	Kurva Uji t Variabel Motivasi (X1).....80
IV.4	Kurva Uji t Variabel Disiplin (X2).....80





## DAFTAR LAMPIRAN

### Nomor

- 1 Kuesioner
- 2 Tabulasi Jawaban Responden
- 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- 4 Uji Durbin Watson dan F hitung
- 5 Nilai Variance Inflation Factor dan t hitung
- 6 Nonparametric Correlation
- 7 Charts
- 8 Tabel-r
- 9 Tabel-F
- 10 Tabel-t

## ABSTRAKSI

Perusahaan Roti Ramayana adalah sebuah badan usaha milik pribadi yang bergerak dibidang pembuatan makanan berupa roti yang ditujukan untuk konsumsi masyarakat menengah kebawah. Begitu banyak persaingan yang timbul baik karena berkembangnya industri sejenis terlebih munculnya *home industri* dirumah-rumah yang juga menyajikan roti-roti yang tidak kalah menariknya dengan harga yang terjangkau. Hal ini mendorong perusahaan untuk tetap berusaha bertahan dalam persaingan yang kian ketat dengan usaha memperbaiki mutu sumber daya manusia sebagai faktor penggerak dalam proses produksi. Maka dari itu diperlukan motivasi yang kuat dari individu juga tingkat disiplin kerja yang tinggi untuk dapat mempertahankan mutu sumber daya manusia yang dapat bersaing dan unggul.

Karakteristik target populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian produksi Perusahaan Roti Ramayana Surabaya. Teknik-teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan memperhatikan populasi yaitu dari keseluruhan karyawan bagian produksi yang berjumlah 155 orang diambil sampel 51 orang dengan rumus *convenience sampling* teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas karyawan bagian produksi Perusahaan Roti Ramayana Surabaya. Dimana disiplin kerja mempunyai pengaruh







yang dominant dengan motivasi. Oleh karena itu Perusahaan Roti Ramayana Surabaya hendaknya memberikan motivasi yang lebih terhadap karyawannya agar tercapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi dari yang sudah ada sebelumnya. Sehingga kedepannya Perusahaan Roti Ramayana Surabaya tetap dapat unggul dalam persaingan.