

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Kompetensi.....	15
2.1.1.1 Pengertian Kompetensi.....	16
2.1.1.2 Karakteristik Kompetensi.....	20
2.1.1.3 Kategori Kompetensi.....	20

2.1.1.4 Penilaian Kompetensi.....	22
2.1.1.5 Indikator Kompetensi.....	25
2.1.1.6 Manfaat Penilaian Kompetensi.....	29
2.1.2 Kinerja.....	31
2.1.2.1 Pengertian Kinerja.....	31
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	32
2.1.2.3 Indikator Kinerja Karyawan.....	34
2.1.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan.....	35
2.2 Keterkaitan Antara Kompetensi Dengan Kinerja Karyawan.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis.....	44
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Objek Penelitian.....	45
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	46
3.2.1 Metode Penelitian.....	46
3.2.2 Desain Penelitian.....	48
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	48
3.4 Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Penarikan Sampel.....	51
3.4.1 Sumber Data.....	51
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.3 Populasi Penelitian.....	53

3.4.4 Teknik Penarikan Sampel.....	53
3.5 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	54
3.5.1 Rancangan Analisis Data.....	54
3.5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	54
3.5.1.2 Prosedur Pengolahan Analisis Data.....	62
3.5.1.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	65
3.5.1.4 Uji Koefisien Korelasi.....	66
3.5.1.5 Uji Koefisien Determinasi.....	67
3.5.2 Uji Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.1 Profil Perusahaan Bank Bukopin	69
4.1.2 Visi dan Misi Bank Bukopin.....	71
4.1.3 Bisnis Mikro Bank Bukopin.....	71
4.1.4 Struktur Organisasi Bisnis Mikro Bank Bukopin.....	73
4.1.5 Struktur Organisasi Bisnis Area Mikro Bank Bukopin	73
4.1.6 Gambaran Kompetensi pada Karyawan Divisi Mikro	74
4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	75
4.2.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.2.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
4.2.3 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan	

Latar Belakang Pendidikan.....	77
4.2.4 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	78
4.2.5 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	79
4.2.6 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	80
4.3 Hasil Pengukuran Variabel Penelitian.....	81
4.3.1 Hasil Pengukuran Kompetensi (Variabel X) Karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin.....	81
4.3.2 Hasil Pengukuran Kinerja (Variabel Y) Karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin.....	83
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	85
4.4.1 Gambaran Kompetensi Karyawan di Divisi Mikro Bank Bukopin	85
4.4.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Berprestasi dan Bertindak (<i>Achievement and Action</i>).....	86
4.4.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Melayani (<i>Helping and Human Service</i>).....	91
4.4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Memimpin (<i>The Impact and Influence</i>).....	94
4.4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Mengelola (<i>Managerial</i>).....	97

4.4.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Berpikir (<i>Cognitive</i>).....	102
4.4.1.6	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Efektivitas Diri (<i>Personel Effectiveness</i>).....	105
4.4.1.7	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kompetensi	110
4.4.2	Gambaran Kinerja Karyawan di Divisi Mikro Bank Bukopin.....	111
4.4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja.....	111
4.4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja.....	113
4.4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Pekerjaan.....	114
4.4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Kreatifitas.....	116
4.4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kerjasama.....	118
4.4.2.6	Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran	120
4.4.2.7	Tanggapan Responden Mengenai Inisiatif.....	122
4.4.2.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Diri	124
4.4.2.8	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kinerja di Divisi Mikro Bank Bukopin.....	125
4.5	Hasil Pengujian.....	126
4.5.1	Uji Normalitas.....	126
4.5.2	Uji Korelasi.....	127
4.5.3	Uji Regresi.....	129
4.5.4	Koefisien Determinasi.....	130
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	132

4.6.1 Pembahasan Kompetensi Karyawan Divisi Mikro Bank	
Bukopin.....	132
4.6.3 Pembahasan Kinerja Karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin	136
4.6.4 Pembahasan Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja	
Karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	142
5.1 Kesimpulan.....	142
5.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Nasabah Tahun 2009	4
Tabel	1.2	Target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Ujung Berung bulan Januari-Juni Tahun 2009.....	5
Tabel	1.3	Target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Ahmad Yani bulan Januari-Juni Tahun 2009.....	6
Tabel	1.4	Target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Astana Anyar bulan Januari-Juni Tahun 2009.....	7
Tabel	1.5	Target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Kopo bulan Januari-Juni Tahun 2009.....	8
Tabel	1.6	Persentase kemangkiran karyawan divisi mikro Bank Bukopin tahun 2009.....	9
Tabel	3.1	Operasional variabel penelitian.....	51
Tabel	3.2	Jumlah karyawan divisi mikro.....	55
Tabel	3.3	Hasil pengujian validitas variabel kompetensi.....	61
Tabel	3.4	Hasil pengujian validitas variabel kinerja.....	62
Tabel	3.5	Hasil pengujian reliabilitas.....	63
Tabel	3.6	Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi..	68
Tabel	4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel	4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel	4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	78
Tabel	4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	79
Tabel	4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian..	79
Tabel	4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	80
Tabel	4.7	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menentukan Sendiri Standar Prestasi Unggul, Dilihat Menurut Pengorbanan Waktu, Biaya dan atau Perolehan Target Perusahaan Sebagai Tantangan Yang Harus Dicapai.....	87

Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Memeriksa Kembali Hasil Pekerjaan Yang Telah Dikerjakan.....	88
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Melakukan Perubahan Dalam System/Metode Kerja Demi Mencapai Kinerja Yang Lebih Baik.....	89
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mencari informasi Yang Diperlukan Sebagai Bahan Umpan Balik Pengambilan Keputusan.....	90
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Memahami Perasaan atau Pemikiran Orang Lain.....	92
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bersedia Memberikan Konsultasi Sukarela Kepada Pelanggan.....	93
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dapat Menggunakan Data dan Informasi Yang Ada Untuk Meyakinkan dan Mempengaruhi Orang Lain.....	94
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Memahami Status Dan Wewenang Yang Dipercayakan Perusahaan.....	95
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Berusaha Untuk Menjaga Hubungan Baik Dengan Semua Pihak Dalam Perusahaan.....	96
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Memberikan Dorongan Dan Kesempatan Kepada Orang Lain Untuk Meningkatkan Kemampuan Dan Keterampilan Secara Mandiri.....	98
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Memberikan Petunjuk Kepada Rekan Kerja Untuk Mengerjakan Apa Yang Seharusnya Dikerjakan.....	99
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam Kelompok Kerja, Dapat Bekerjasama Dengan Anggota Lainnya.....	100

Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Memimpin Orang Lain Dalam Sebuah Kelompok Kerja.....	101
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Mengidentifikasi Faktor-Faktor Penyebab Timbulnya Masalah Yang Dihadapi Perusahaan.....	102
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Menggunakan Akal Sehat Dan Pengalaman Untuk Memecahkan Masalah Yang Dihadapi Perusahaan.....	103
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Memberikan Bantuan Teknis Kepada Orang Lain Yang Menghadapi Kesulitan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	104
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Mengendalikan Emosi Pada Berbagai Situasi.....	106
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Yakin Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Apapun Yang Ditugaskan.....	107
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Dapat Menyesuaikan Diri Terhadap Perubahan Situasi Lingkungan Kerja.....	108
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam Bekerja, Lebih Mengutamakan Kepentingan Perusahaan.....	109
Tabel 4.27	Rekapitulasi Variabel Penelitian Kompetensi.....	110
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Mencapai Standar Kualitas Yang Diinginkan Perusahaan....	111
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.....	112
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menyelesaikan Pekerjaan Melebihi Volume Kerja Atau Jumlah Tugas Yang Telah Ditetapkan	113
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menyelesaikan Tugas Dengan Baik Dan Memuaskan.....	114
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tidak Menambah Pengetahuan Yang Mendukung Pelaksanaan	

	Tugas Sehari-Hari.....	115
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Memahami Pedoman Kerja Sehari-hari.....	116
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Cara Yang Lebih Kreatif.	117
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mampu Memunculkan Ide Dan Gagasan Baru Dalam Menyelesaikan Persoalan Pekerjaan.....	118
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bersedia Bekerjasama Dengan Rekan Sekerja Agar Mencapai Hasil Kerja Yang Lebih Baik.....	119
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bekerjasama Dengan Atasan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	120
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menggunakan Waktu Secara Baik Dengan Tidak Menunda-Nunda Pekerjaan.....	120
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dapat Hadir Dalam Tiap Hari Kerja.....	121
Tabel 4.40	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menyelesaikan Tugas Tanpa Harus Menunggu Perintah Atasan.....	122
Tabel 4.41	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bersemangat Dalam Menyelesaikan Tugas-Tugas Baru Yang Diberikan Oleh Pimpinan.....	123
Tabel 4.42	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bersedia Tidak Akan Pulang Kantor Apabila Pekerjaan Belum Selesai.....	124
Tabel 4.43	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ramah Terhadap Siapa Saja Yang Berada Di Lingkungan Tempat Kerja.....	125
Tabel 4.44	Rekapitulasi Variabel Penelitian Kinerja Karyawan.....	126
Tabel 4.45	Koefisien Korelasi Antara Variabel Kompetensi dan Variabel Kinerja.....	128

Tabel 4.46	Output Regresi Linear Sederhana.....	130
Tabel 4.47	Output Koefisien Determinasi.....	131



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Ujung Brung.....	5
Gambar 1.2	Grafik target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Ahmad Yani.....	6
Gambar 1.3	Grafik target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Astana Anyar.....	7
Gambar 1.4	Grafik target pinjaman dan realisasi pinjaman unit Kopo.....	8
Gambar 1.5	Grafik persentase kemangkiran karyawan Bank Bukopin divisi mikro.....	9
Gambar 2.1	Dimensi kinerja.....	35
Gambar 2.2	<i>Competency causal flow model</i>	38
Gambar 2.3	Model kerangka pemikiran pengaruh kompetensi terhadap kinerja.....	44
Gambar 2.4	Paradigma penelitian ‘pengaruh kompetensi terhadap kinerja’	45
Gambar 4.1	Struktur organisasi bisnis mikro.....	74
Gambar 4.2	Struktur organisasi bisnis area mikro Bank Bukopin.....	75
Gambar 4.3	Daerah Kriteria Variabel Kompetensi.....	83
Gambar 4.4	Daerah Kriteria Variabel Kinerja.....	85
Gambar 4.5	Normal Probability Plot Untuk Uji Asumsi Normalitas....	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian
Lampiran	2	Tabulasi Data
Lampiran	3	Output SPSS 16.0 Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	4	Perhitungan Manual
Lampiran	5	Perhitungan <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)
Lampiran	6	Output SPSS 16.0 Regresi Sederhana dan Korelasi
Lampiran	7	Perhitungan Manual Regresi Sederhana dan Korelasi
Lampiran	8	Tabel Distribusi t dan r Tabel
Lampiran	9	Biografi Penulis

