

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, DISIPLIN
KERJA, DAN MOTIVASI DIRI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN
CUSTOMER SERVICE BANK DI BANK NASIONAL
YANG BERKANTOR CABANG DI SURABAYA**



**BERNARDUS REYNALDI SANITRA
3103017192**

**FAKULTAS BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, DISIPLIN KERJA,
DAN MOTIVASI DIRI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE*
BANK DI BANK NASIONAL YANG BERKANTOR
CABANG DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

BERNARDUS REYNALDI SANITRA

3103017172

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, DISIPLIN KERJA, DAN MOTIVASI DIRI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE*
BANK DI BANK NASIONAL YANG BERKANTOR CABANG DI SURABAYA**

OLEH:

BERNARDUS REYNALDI SANITRA

310301792

Telah disetujui dan Diterima dengan Baik

Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM.
NIDN: 0725115902
Tanggal: 13 Desember 2021

Pembimbing II,



Julius Runtu, SS., M.Si.
NIDN: 0704046901
Tanggal: 10 Desember 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Bernardus Reynaldi Sanitra NRP 3103017192, telah diuji pada tanggal 12 Januari 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM

NIDN: 0727036701

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovikus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA

NIDN: 0713097203

Ketua Jurusan,



Yulika Rosita A.S.M. MIB

NIDN: 0701079401

Digitally signed by Yulika
Rosita Agrippina, SM.,
MIB
DN: C=ID, OU=Faculty of
Business, O=Widya
Mandala Catholic
University, CN=Yulika
Rosita Agrippina, SM.,
MIB,
E=hod-manage@ukwms.
ac.id
Reason: I have reviewed
this document
Location: Surabaya
Date: 2022-01-18 13:01:
22

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bernardus Reynaldi Sanitra

NRP : 3103017192

Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership*, Disiplin Kerja, dan Motivasi Diri terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan *Customer Service* Bank di Bank Nasional yang Berkantor Cabang di Surabaya

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan karya tulis sendiri. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Desember 2021



Bernardus Reynaldi Sanitra

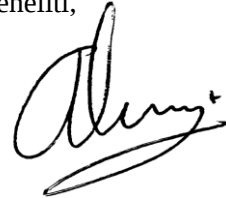
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus, karena segala rahmat dan bimbingan-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan selesai tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh *Servant Leadership*, Disiplin Kerja, dan Motivasi Diri terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan *Customer Service* Bank di Bank Nasional yang Berkantor Cabang di Surabaya”. Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S1 jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Yulika Rosita Agrippina, S.M., MIB selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Dr. Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM. selaku Dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan dengan baik, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Bapak Julius Runtu, SS., M.Si. selaku Dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan dengan baik, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Bisnis yang telah mendidik dan membagikan ilmu semasa penulis kuliah selama ini.
6. Orang tua dan keluarga besar yang selalu mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan selama kuliah (Ormawa, Kampus dan diluar kampus) yang sudah memotivasi penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat adanya keterbatasan pikiran, waktu, tenaga, dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu, penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak, namun demikian dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang membutuhkannya.

Surabaya, 13 Desember 2021
Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernardus', with a stylized flourish at the end.

Bernardus Reynaldi Sanitra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Servant Leadership	7
2.1.1.1 Definisi Servant Leadership.....	7
2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi <i>Servant Leadership</i>	7
2.1.2 Disiplin Kerja.....	8
2.1.2.1 Definisi Disiplin Kerja.....	8
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	9
2.1.3 Motivasi Diri.....	10
2.1.3.1 Definisi Motivasi Diri.....	10
2.1.3.1 Jenis Motivasi Diri.....	10
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Diri	11
2.1.3 Kinerja Karyawan	11
2.1.3.1 Definisi Kinerja Karyawan	11
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13

2.3 Hubungan Antar Variabel	15
2.3.1 <i>Servant Leadership</i> dan Kinerja Karyawan	15
2.3.2 Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan	15
2.3.3 Motivasi Diri dan Kinerja Karyawan.....	16
2.4 Model Penelitian.....	17
2.5 Hipotesis Penelitian	17
BAB 3	18
METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	18
3.2.1 Identifikasi variabel	18
3.2.2 Definisi Operasional	18
3.2.2.1 <i>Servant Leadership</i>	18
3.2.2.2 Disiplin Kerja.....	19
3.2.2.3 Motivasi Diri.....	20
3.2.2.4 Kinerja Karyawan.....	21
3.2.3 Skala Variabel.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2. Sampel	23
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel	23
3.6. Analisis Data	24
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	24
3.6.2 Uji Model Struktural.....	25
3.6.3 Uji Hipotesis	26
BAB 4	27
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Karakteristik	27
4.1.1 Karakteristik Responden.....	27
4.2 Deskripsi Data	30

4.3 Hasil dan Analisis Data	35
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	35
4.3.1.1 Uji Validitas.....	35
4.3.2 Uji Realibilitas	41
4.3.2.1 <i>Composite Realibity</i>	41
4.3.3 Model Struktural (<i>Structural Model</i>).....	42
4.3.3.1 <i>R-Square</i> (R^2).....	42
4.3.3.2 <i>Q-Square</i> (Q^2).....	43
4.3.4 Uji Hipotesis	43
4.4 Pembahasan	44
4.4.1 Pengaruh <i>Servant Leadership</i> dan Kinerja Karyawan.....	44
4.4.2 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	45
4.4.3 Pengaruh Motivasi diri terhadap Kinerja Karyawan	46
BAB 5	48
SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Simpulan.....	48
5.2 Keterbatasan	48
5.3 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Output SPSS Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Jawaban Responden
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Uji Mediasi

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *servant leadership*, disiplin kerja dan motivasi diri terhadap kinerja karyawan pada karyawan customer service pada bank nasional Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknis analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan program SmartPLS versi 3.0. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling sensus dimana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel yang diperoleh sejumlah 100 responden yaitu karyawan customer service yang berkerja pada Bank Nasional yang berkantor cabang di Surabaya. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, disiplin karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja, motivasi diri berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Kata kunci: Servant Leadership, Disiplin Kerja, Motivasi Diri, Kinerja Karyawan

THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP, WORK DISCIPLINE, AND SELF-MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE ON CUSTOMER SERVICE BANK EMPLOYEES AT THE NATIONAL BANK WITH BRANCH OFFICE IN SURABAYA

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of servant leadership, work discipline and self-motivation on employee performance in customer service employees at the Indonesian national bank. This research is quantitative research. Technical analysis of data using multiple linear regression with SmartPLS version 3.0 program. The sampling technique used is census sampling where all members of the population are used as samples. The sample obtained is 100 respondents, namely customer service employees who work at the National Bank with a branch office in Surabaya.

The data collection tool used is a questionnaire. The results of the study prove that servant leadership has a positive effect on employee performance, employee discipline has no effect on performance, self-motivation has an effect on employee performance

Keywords: Servant Leadership, Work Discipline, Self-Motivation, Employee Performance