

DETERMINAN KINERJA BNI CABANG SINGARAJA

**OLEH:
I GUSTI AYU LINGGAYANTI
NIM 2229131012**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

DETERMINAN KINERJA BNI CABANG SINGARAJA

**OLEH:
I GUSTI AYU LINGGAYANTI
NIM 2229131012**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh I Gusti Ayu Linggayanti ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian
Proposal Tesis

Singaraja,

Pembimbing I



Prof. Putu Indah Rahmawati, M. Bus., Ph.D.
NIP 198002172002122001

Pembimbing II



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Tesis oleh I Gusti Ayu Linggayanti ini telah berhasil dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 15 Februari 2024

Oleh Tim Penguji



Ketua

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M. Si
NIP. 198309212015041001



Anggota

Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP 198502202010121007



Anggota

Dr. Kadek Rai Suwena, M.Pd
NIP 198304242009121002



Anggota

Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M. Bus., Ph.D
NIP 198002172002122001



Anggota

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M. Pd

NIP. 195910101986031003

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. ,

Singaraja, 15 Pebruari 2024

Yang memberi pernyataan,



I Gusti Ayu Linggayanti

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Determinan Kinerja BNI Singaraja”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof.Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
2. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., sebagai Direktur Pascasarjana Undiksha, dan juga para staf yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
3. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M. Si, sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Magister (S2) dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
4. Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M. Bus., Ph. D, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
6. Dr Kadek Rai Suwena, M.Pd, Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc, dan Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
7. BNI Kantor Cabang Singaraja, yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan penyebaran kuisioner di lokasi tersebut;
8. Para pegawai BNI Singaraja yang telah bersedia untuk memberikan waktu dan kesempatannya untuk mengisi kuisioner yang telah saya sebar;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berbagi suka dan duka. Sebernarnya lebih banyak suka nya sih, semangat untuk kita semua. Semoga selalu terjalin silaturahmi kita dengan baik.

10. Anak-anak dan suami tercintaku, semoga Tuhan selalu memberikan Rahmat-Nya kepada kita semua. Terima kasih atas pengertiannya selama ini, sehingga saya sebagai pribadi yang selalu berusaha menjadi lebih baik ini bisa menyelesaikan studi ini dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 15 Pebruari 2024
Penulis

I Gusti Ayu Linggayanti



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Paraktis	7
1.7 Rencana Publikasi Ilmiah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Kinerja	8
2.1.2 Komunikasi Internal	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kajian Teori	30
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 Variabel Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data & Instrument Penelitian	35
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.2 Instrument Penelitian	35
3.5 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V PENUTUP	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	32
Gambar 3. 1 Rencana Penelitian.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kuantitas Pencapaian Kinerja Tahun 2021, 2022 dan 2023 BNI Cabang Singaraja	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Komunikasi Internal (X)	36
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kinerja (Y)	37
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	38
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Kuisisioner	341
Tabel 4. 2 Deskripsi Data Diri Responden	42
Tabel 4. 3 Persepsi Jawaban Komunikasi Internal	43
Tabel 4. 4 Persepsi Jawaban Komunikasi Internal	44
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Penelitian	45
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	46
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif	47
Tabel 4. 8 Uji Normalitas Data	45
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas Data.....	46
Tabel 4. 10 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	46

