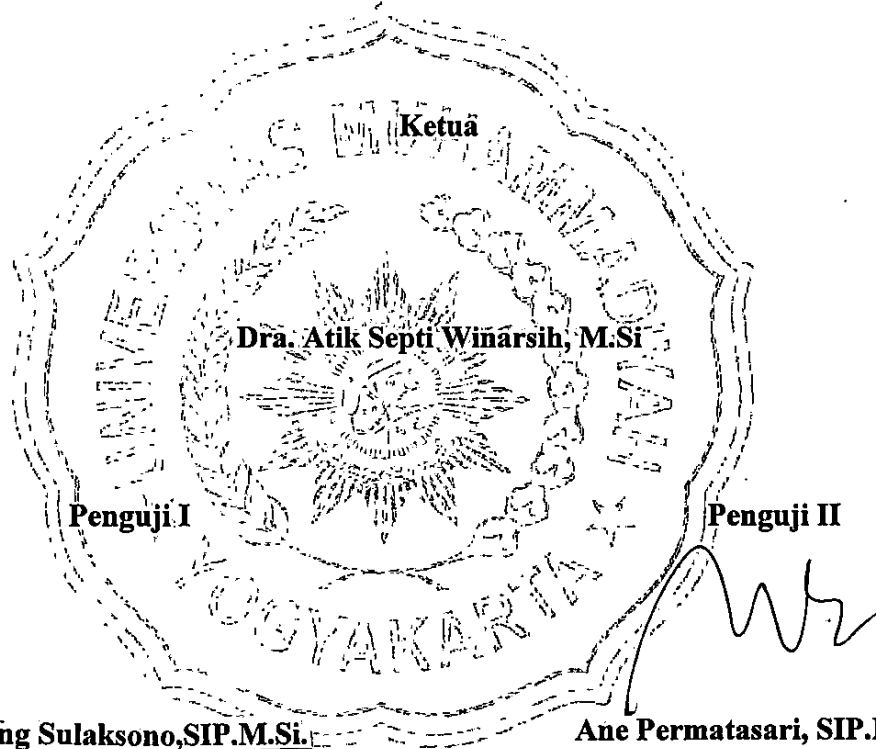


**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
pada tanggal 16 Mei 2008

yang terdiri dari :



Tanjung Sulaksono, SIP.M.Si.

Ane Permatasari, SIP.M.Si.

**Mengesahkan**  
Kajur. Fakultas Isipol  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Drs. Suswanta, S.P.M.Si.



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT, Pengatur hidup dan matiku, Nabi Muhammad SAW sebagai penuntun hidupku serta Al Qur'an pedoman dan inspirasiku.
- ❖ 'Mamandhot' tercinta yang selalu memberikan doa yang terbaik buatku.
- ❖ Ayahanda yang selalu memberikan yang terbaik.
- ❖ Kakak-kakakku 'Gojez', 'Kheyol', Jangkrix dan keluarga yang telah memberikan dorongan buat diriku hingga selesainya skripsi ini adek sepupu kecilku, cha-cha echex.
- ❖ Buwat Andhi, thanks for u'r lovee.
- ❖ Teman-teman Aster 2 : Lesta, Gadiez, Dunna, Winda, Liliz, mb Rin, Olive thanks atas support dan pinjaman motornya.
- ❖ Teman-teman seperjuangan : Jenk Indrie, Didi, Citra, Endah, Joerix, Ardi.
- ❖ Kak Hasby thanks atas BM Logistiknya.
- ❖ Maz Mahfoed thanks atas Suharsimi N Arikuntonya.
- ❖ Teman-temanku yang tidak dapat ku sebutkan namanya satu persatu, thanks kalian telah memberikan banyak pengalaman berharga pada sisi dunia yang belum pernah ku temukan sebelumnya.
- ❖ Almamaterku tercinta dan segenp civitas academy Fisipil IP UMY yang telah menjembatanku untuk berfikir dan bersikap dalam

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala Puji syukur yang teramat dalam kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, petunjuk, barakah dan perlindungan-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir dari seluruh perkuliahan guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang mengambil judul "KINERJA BANK BRI CABANG PEMALANG". Dan tidak lupa pula penyusun haturkan Shalawat beriring salam senantiasa tercurah dan terlimpahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Banyak hal dan kendala yang dialami mulai dari proses penyusunan skripsi ini sampai tahap akhir. Oleh sebab itu penyusun ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahya Widodo, S.ip.,M.si, selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.
3. Bapak Drs.Suswanta,SIP, selaku ketua jurusan ilmu pemerintahan fisipol.
4. Ibu Dra.Atik Septi Winarsih.SIP, selaku DPA dan dosen penguji I yang

5. Bapak dan Ibu dosen jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY yang telah membantu memberikan segala bekal ilmu pengetahuan serta pengalaman selama di bangku kuliah.
6. Seluruh staff dan karyawan jurusan dan TU Fisipol UMY.
7. Bapak Hastu Hernowo, selaku Pemimpin Cabang Bank BRI Cabang Pemalang yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Bapak Bambang Sukarno, selaku Supervisor Pelayanan Intern yang telah membantu memperoleh data-data selama penelitian.
9. Seluruh staff dan karyawan Bank BRI Cabang Pemalang yang telah membantu penyusun dalam memberikan masukan, wawasan serta informasi yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu nasabah Bank BRI Cabang Pemalang yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada kedua orang tuaku, kakakku, terimakasih atas kepercayaan dan dukungan yang telah kalian berikan padaku.
12. Teman-teman yang dengan tulus ikhlas menemani dan memberi dukungan penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, yang telah

Kiranya Tuhan Yang Maha Esa akan membalas segala amal baik yang telah diberikan kepada penyusun. Tentunya dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali kekurangan dan kesalahan yang tidak disengaja baik dalam penulisan bahasa ataupun kata-kata, tidak bermaksud untuk menyinggung salah satu pihak manapun karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka Saya selaku penulis mohon maaf dan mohon kritik, masukan serta saran yang membangun dari pembaca agar ke depan dapat diperbaiki dan sudah barang tentu penilaian terakhir berada di tangan para pembaca.

Akhirnya penyusun berharap skripsi ini mampu memberikan sumbangsih bagi perkembangan studi penelitian dan penyusun juga berharap hasil karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 9 April 2008

Penyusun

Wiwit Handuweni

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>SINOPSIS</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	26
C. Tujuan Penelitian .....	27
D. Manfaat Penelitian .....	27
E. Kerangka Dasar Teori .....	28
1. Kinerja .....	28
2. Pengukuran Kinerja .....	30
3. Indikator Kinerja .....	33
4. Faktor Pengaruh Kinerja .....	41
F. Definisi Konseptual .....	46
G. Definisi Operasional .....	48
H. Metode Penelitian .....	48
1. Jenis Penelitian .....	50
2. Unit Analisis .....	51
3. Teknik Pengumpulan Data .....	51
4. Jenis Data .....	54

5. Teknik Pengambilan Sampel .....	55
6. Analisis Data .....	56

**BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

**A. Keadaan Umum Wilayah Kabupaten Pematang**

1. Sejarah .....	59
2. Keadaan Geografis .....	65
3. Letak Astronomis .....	66
4. Kondisi Topografi .....	66
5. Wilayah Administratif .....	68
6. Jumlah Penduduk .....	69
7. Kondisi Ekonomi .....	70
8. Sarana dan Prasarana .....	72
9. Potensi Unggulan Daerah .....	75

**B. Bank BRI Cabang Pematang**

1. Sejarah .....	79
2. Visi dan Misi .....	82
3. Tugas dan Peran .....	84
4. Struktur Organisasi .....	85
5. Jumlah Pegawai .....	87
6. Program Kerja .....	92
7. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi .....	92

**BAB III ANALISA DATA**

A. Hasil Pengumpulan Data .....	108
B. Analisa Karakteristik Responden .....	108
C. Analisa Indikator Pengukuran Kinerja .....	111
D. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	135
E. Pengaruh antara Sub Variabel .....	154



## **BAB IV PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>160</b>
<b>B. Saran</b>	<b>161</b>