

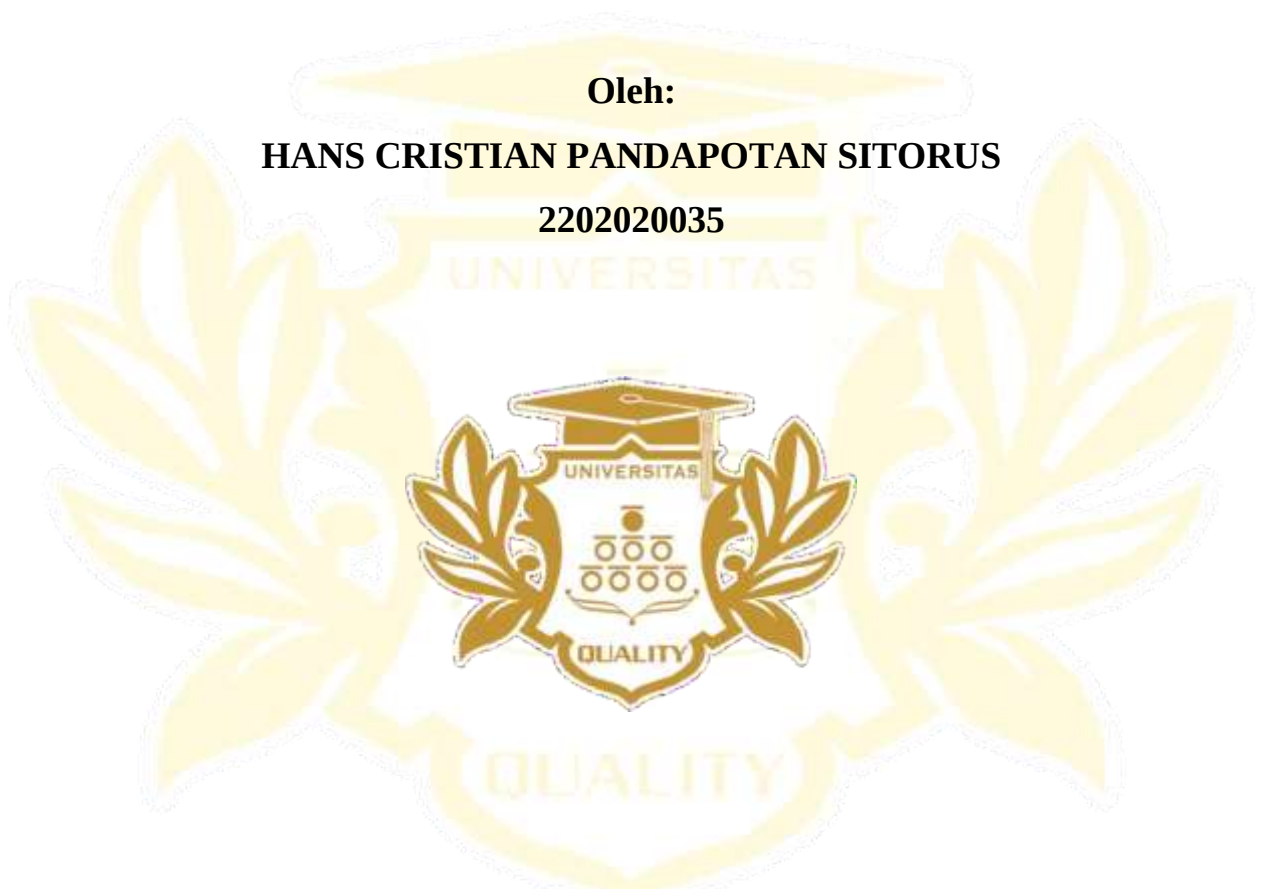
**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KINERJA PEGAWAI PADA PT KAI (Persero)**

SKRIPSI

Oleh:

HANS CRISTIAN PANDAPOTAN SITORUS

2202020035



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2026

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KINERJA PEGAWAI PADA PT KAI (Persero)**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat- syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada
Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

Oleh:

HANS CRISTIAN PANDAPOTAN SITORUS

2202020035



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2026**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hans Cristian Pandapotan Sitorus

NPM : 2202020035

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **"Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Pt Kai (Persero)"** merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Maret 2026

Yang Menyatakan,



Hans Cristian Pandapotan Sitorus

NPM: 2202020035

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja
Pegawai Pada PT KAI (Persero)
Nama : HANS CRISTIAN PANDAPOTAN SITORUS
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 10 March 2026

Menyetujui

Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Pembimbing Pendamping



Maria Kristina Situmorang SE.,M.Si
NIP.0107018804

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI DI PT KAI (Persero)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin, S.Pd., M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, SSos., MSP Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality sekaligus selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga serta bimbingan, perhatian dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga tersusun dengan baik dan benar.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
5. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta Ginting, S.E.,M.M. Selaku Dosen Moral Etik yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberi bimbingan, pengarahan, perhatian serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama perkuliahan ini berlangsung.
6. Ibu Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si Selaku Dosen Pendamping yang telah menyediakan waktu dan tenaga serta bimbingan, perhatian dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga tersusun dengan baik dan benar.

7. Bapak dan Ibu dosen/staff pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Quality.
8. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada orangtua penulis yaitu Ibu Sarmaida Manurung yang selalu memberi doa, dukungan, nasihat, dan membantu penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Teristimewa juga penulis ucapkan terimakasih banyak kepada Churniagus Valeri Silitonga, Jonathan Purba, Rafli Harris Nasution, Nur Azlina, dan Octaria Ruth Vanesia yang selalu menemani dalam keadaan suka dan duka dan, memberi dukungan kepada penulis hingga dapat berjuang sampai saat ini.
10. Terimakasih Penulis ucapkan kepada kelas 2A42 yang memberikan motivasi dan sama-sama saling berjuang dari semester I sampai saat ini.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambah wawasan untuk membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Medan, Januari 2026

Penulis

Hans Cristian Pandapotan Sitorus

NPM:2202020035

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kerangka Teoritis`	12
2.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	12
2.1.3 Kompetensi.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kompetensi	13
2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Kompetensi	14
2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi Kompetensi Pegawai.....	15
2.1.4 Motivasi	15
2.1.4.1 Pengertian Motivasi	15
2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat Motivasi	16

2.1.5 Kepemimpinan	16
2.1.5.1 Pengertian Kepemimpinan	16
2.1.5.2 Tujuan dan Manfaat Kepemimpinan.....	17
2.1.6 Perilaku Kerja dan Komitmen	18
2.1.7 Kinerja di Perusahaan Transportasi	20
2.2 Kerangka Berpikir	21
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Definisi Konsep	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1 Tempat Penelitian	28
3.1.2 Waktu Penelitian	28
3.2 Informan Kunci dan Tambahan	29
3.3 Jenis Penelitian	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Wawancara Mendalam	30
3.4.2 Observasi Partisipatif.....	31
3.4.3 Studi Dokumentasi	31
3.5 Instrumen Penelitian	31
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero)	33
4.1.2 Profil PT KAI DIVRE 1 MEDAN.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi	37
4.1.4 Deskripsi Partisipan Penelitian.....	39
4.1.5 Hasil Observasi Partisipatif	52
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	55

4.2.1 Gambaran Umum Temuan Penelitian	55
4.2.2 Analisis Temuan Berdasarkan Faktor Penelitian.....	56
4.3 Pembahasan	59
4.3.1 Pembahasan Temuan Kompetensi.....	59
4.3.2 Pembahasan Temuan Motivasi.....	60
4.3.3 Pembahasan Temuan Kepemimpinan	61
4.4 Pembahasan Integratif	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Permasalahan Kinerja Pegawai PT KAI Divre I Sumut.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2 Definisi Konsep.....	26
Tabel 3.1 Matriks Waktu Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	78
Hasil Wawancara	82
Dokumentasi Informan Utama	119
Dokumentasi Informan Tambahan	120

