



**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN BAKTI BANK CENTRAL ASIA
KANTOR CABANG UTAMA CIBUBUR**

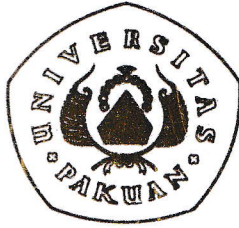
Skripsi

Dibuat oleh:

Muhammad Reza Aldijar
021118259

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

DESEMBER 2022



**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN BAKTI BANK CENTRAL ASIA
KANTOR CABANG UTAMA CIBUBUR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN
KINERJA KARYAWAN BANK CENTRAL ASIA
KANTOR CABANG UTAMA CIBUBUR**

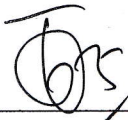
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari : Selasa Tanggal : 25 Juli 2023

Muhammad Reza Aldijar
021118259

Menyetujui,

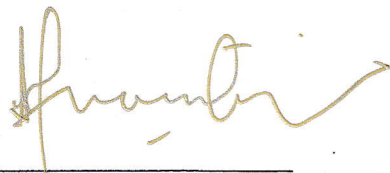
Ketua Penguji Sidang
(Dr. Dewi Taurusyanti, SE.,MM.)



Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Wonny Ahmad Ridwan, S.E., M.E)



Anggota Komisi Pembimbing
(Nina Sri Indrawati, S.E., M.M)



Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Reza Aldijar

NPM : 021118259

Judul Skripsi : HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN BAKTI BANK CENTRAL ASIA KANTOR
CABANG UTAMA CIBUBUR

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, 28 Februari 2023



Muhammad Reza Aldijar

021118259

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan, 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seijin Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

MUHAMMAD REZA ALDIJAR. 021118259. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Cibubur. Skripsi. Manajemen Sumber Daya Manusia. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pakuan. Pembimbing: WONNY AHMAD RIDWAN dan NINA SRI INDRAWATI. 2022.

Kinerja karyawan ditunjang banyak faktor, diantaranya dengan memberikan motivasi kerja kepada karyawan. Adapun nilai BSQ yang dinilai melalui Penilaian kinerja karyawan menurut para nasabah dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 masih ada beberapa dibawah nilai *passing grade*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah verifikatif dan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti dan menguji hipotesis. Penelitian ini dilakukan di Bank Central Asia yang berlokasi di area Cibubur – Jakarta Selatan. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan data kuantitatif, adapun sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Metode penarikan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, dimana seluruh populasi digunakan seluruhnya sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi *Ranks spearman's* dan uji hipotesis koefisien korelasi.

Berdasarkan hasil penelitian nilai korelasi sebesar 0,422 dan hasil uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,615 dan t_{tabel} sebesar 1,67155, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya bahwa terdapat hubungan yang positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dengan tingkat hubungan pada kategori sedang.

Kata Kunci : Motivasi kerja, Kinerja Karyawan.

PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME. Yang telah mendapatkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN BAKTI BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG UTAMA CIBUBUR”**. Dalam penyusunan skripsi penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, kritik, saran, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini. Dengan tulus penulis memberikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya Bapak Edi Kuswandi dan Ibu Minarsih yang senantiasa selalu memberikan doa kasih sayang, serta dukungannya baik moral maupun material sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. rer. pol. Ir. H. Didik Notosudjono, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Pakuan Bapak Dr. Hendro Sasongko. Ak., MM.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
3. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak.,MM.,CA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
4. Bapak Dr. Wonny Ahmad Ridwan, S.E., M.E. Selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan motivasi pada penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Nina Sri Indrawati, S.E., M.M. Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan nasehat, petunjuk, dan saran pada penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Staff Tata Usaha, dan Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
7. Bapak Royke selaku Pimpinan Cabang Pt Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Cibubur yang telah memberikan izin dalam melakukan penyusunan skripsi ini pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Cibubur.
8. Keluarga serta Kaka saya Devira Astriyani Putri yang senantiasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun material sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar Bank Central Asia, Kantor yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman baru di bidang Perbankan.
10. Teman-Teman Khususnya, Reza Ismail, Eko Kriswanto, Rino Satria yang telah menemani serta membantu disaat menemukan kesulitan dalam menyusun skripsi ini.
11. Teman-Teman konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya, Erica Afgandi, M Nabi K, Al kautsar yang selalu menemani dan membantu berjuang bersama dalam mendukung pembuatan skripsi ini.

12. Terimakasih kepada Fabian Fitriyani Putri yang sudah benar-benar memberikan semangat dan mendengarkan keluhan peneliti setiap malam setelah pulang kerja dalam proses pengerjaan skripsi.
13. Seluruh Mahasiswa Kelas F Manajemen angkatan 2018 yang telah menemani dan memberikan warna-warni kehidupan perkuliahan.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Manajemen tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas semangatnya.
15. Terakhir saya ucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah menyelesaikan tugas dan kewajiban sebagaimana mestinya

Semoga semua bantuan, bimbingan, doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan YME, akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi pijakan bagi penulis untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang

Bogor, 28 Februari 2023

Muhammad Reza Aldijar

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN	iii
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR HAK CIPTA	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.3 Pengertian Perbankan.....	13
2.2 Motivasi	14
2.2.1 Pengertian Motivasi	14
2.2.2 Faktor Motivasi	15
2.2.3 Indikator Motivasi.....	17
2.3 Kinerja Karyawan	17
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	17
2.3.2 Penilaian Kinerja.....	18
2.3.3 Metode Penilaian Kinerja	19
2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	20
2.3.5 Karakteristik Kinerja Karyawan	20
2.3.6 Indikator Kinerja.....	21
2.4 Hubungan Motivasi Kerja dan Kinerja.....	21

2.5	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	22
2.5.1	Penelitian Sebelumnya	22
2.5.2	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	26
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.3.1	Jenis Data Penelitian	26
3.3.2	Sumber Data Penelitian.....	27
3.4	Operasionalisasi Variabel	27
3.5	Metode Penarikan Sampel	28
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6.1	Data Primer	28
3.6.2	Data Sekunder	29
3.7	Uji Instrumen	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	31
3.8	Metode Analisis/ Pengolahan Data.....	32
3.8.1	Analisis Deskriptif	32
3.8.2	Analisis Statistik Inferensial	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.1.1	Sejarah Singkat PT Bank Central Asia	36
4.1.2	Struktur Organisasi.....	39
4.1.3	Profil Responden.....	41
4.2	Analisis Data.....	43
4.2.1	Deskripsi Data Penelitian.....	43
4.2.2	Motivasi Kerja pada Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur	43
4.2.3	Kinerja Karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur	55
4.2.4	Analisis Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur.....	66
4.3	Pembahasan.....	68
4.3.1	Kondisi Motivasi Kerja pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur	68
4.3.2	Kondisi Kinerja karyawan Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur	70
4.3.3	Hubungan Motivasi kerja dengan Kinerja karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur.....	71

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Upah Kerja Karyawan Bakti Pt Bank Central Asia Tbk kepada Karyawan Bakti Perbulan untuk Periode Tahun 2019, 2020 dan 2021	3
Tabel 1.2	Jumlah Karyawan Bakti BCA Kantor Cabang Cibubur Periode 2019-2021	3
Tabel 1.3	Data Kehadiran Karyawan Bank BCA Kantor Cabang Cibubur Tahun 2019 – 2021	4
Tabel 1.4	Data <i>Turnover</i> Karyawan Bakti BCA Kantor Cabang Cibubur t Periode 2019-2021	4
Tabel 1.5	Nilai BSQ Periode 2019.....	6
Tabel 1.6	Nilai BSQ Periode 2020.....	7
Tabel 1.7	Nilai BSQ Periode 2021.....	7
Tabel 1.8	Data KCP Nilai BSQ Dibawah Passing Grade Periode 2019-2021.	8
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 3.2	Skala Likert	29
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi kerja.....	30
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	31
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan.....	32
Tabel 3.6	Interpretasi Kriteria Hasil Penilaian Kuesioner	33
Tabel 3.7	Interpretasi Koefisien Korelasi	34
Tabel 4.1	Uraian Tugas Susunan Organisasi PT. Bank Central Asia Tbk.....	40
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Data Responden berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4	Tingkat Pengembalian Kuesioner	43
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Penuh Terhadap Pekerjaan yang Dibebankan.....	43
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan yang Diselesaikan dengan Penuh Tanggung Jawab.....	44
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Memperbaiki Kesalahan Secara Sukarela.....	45
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Melakukan Pekerjaan dengan Sebaik-baiknya.....	45
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Menguasai Pekerjaan dalam Bidangnya	46
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan dan Kecepatan Dalam Menerima Intruksi Kerja	47
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan mendapatkan Upah yang Adil Sesuai dengan Pekerjaannya	47

Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Memiliki Inisiatif Dalam Menjalankan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Adanya Kesempatan Kenaikan Jabatan	49
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Mendapatkan Upah yang Lebih Tinggi dari Biasanya.....	49
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Mendapatkan Bonus/Reward dari Hasil Pekerjaan	50
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Adanya Pengakuan dari Atasan Berupa Reward/Ucapan	51
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Untuk Belajar Menguasai Pekerjaan di Bidangnya.....	51
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Diberikan Kesempatan Dalam Berinovasi Melakukan Pekerjaan	52
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Melakukan Inovasi Dalam Memudahkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Kerja.....	53
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Hasil Pekerjaan Sesuai Dengan Target yang Sudah Ditentukan	55
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Bekerja Secara Maksimal	56
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Melaksanakan Pekerjaan Hingga Selesai	56
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Menghasilkan Pekerjaan Sesuai dengan Standar yang Ditentukan	57
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap Bekerja Secara Teliti	58
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Memenuhi Persyaratan Tertentu Untuk Menghasilkan Pekerjaan	58
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap Kedatangan Sebelum Jam Operasional Dimulai	59
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap Mengikuti Standar Operasional Perusahaan yang Sudah Ditetapkan.....	60
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap Jumlah Ketidakhadiran yang Tidak Banyak.....	60
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Bekerja Sesuai Dengan Waktu yang Sudah Ditentukan	61
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan dengan Tepat Waktu	62
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Terhadap Upaya Untuk Mempercepat Menyelesaikan Pekerjaan	62
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Terhadap Bekerja Sama Secara Tim	63

Tabel 4.34	Tanggapan Responden Terhadap memenuhi dan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.....	64
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Terhadap Memiliki Peran Serta Antar Sesama Rekan Kerja Dalam Pekerjaannya	64
Tabel 4.36	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan .	80
Tabel 4.37	Analisis Koefisien Korelasi	66
Tabel 4.38	Interpretasi Koefisien Korelasi Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan	67
Tabel 4.39	Output SPSS dalam Menentukan Hubungan Fungsional	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Kebutuhan Abraham Maslow	15
Gambar 2.2	Konstelasi Penelitian.....	25
Gambar 3.1	Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi	35
Gambar 4.1	Kantor Cabang BCA Pertama daerah Asemka di Jakarta.....	36
Gambar 4.2	BCA Learning Institute.....	38
Gambar 4.3	Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia Tbk.....	39
Gambar 4.4	Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.5	Grafik Responden berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.6	Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Kuesioner Motivasi Kerja
- Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Kinerja
- Lampiran 3 Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kinerja

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan dan sumber daya manusia merupakan dua kelompok yang saling mendukung dan memiliki keterikatan. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah kerja sama yang saling menguntungkan antara satu dengan yang lainnya. Hubungannya yaitu sumber daya manusia dapat menjadi modal utama dalam menunjang keberhasilan perusahaan apabila dikelola dengan baik, dimana pengelolaan tersebut dimulai ketika mereka belum diperkerjakan dan sampai dengan dipekerjakan.

Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh beberapa factor, salah satu faktor utamanya adalah Sumber Daya Manusia (SDM), karena sumber daya manusia merupakan subjek dari keseluruhan mulai dari tingkat perencanaan hingga tujuan perusahaan tercapai yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Dengan kata lain, sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi tersebut.

Mangkunegara (2017), memberikan definisi tentang kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sector yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu saat ini dan di masa yang akan datang kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalani aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik social atau perusahaan.

Kegiatan karyawan bakti di PT. Bank Central Asia Tbk yaitu bekerja sebagai *frontliner* yang ditugaskan sebagai teller ataupun customer service. Dengan memberikan pelayanan kebutuhan transaksi nasabah, baik nasabah perorangan maupun nasabah perusahaan. Dengan waktu kerja pelayanannya mulai pukul 08.15 sampai dengan 15.00 dengan ketentuan 5 (lima) hari kerja dan 2 (hari) libur, hari kerja yang dimaksud mulai hari Senin sampai Jumat, dan libur pada hari Sabtu dan Minggu. Pekerjaan yang dilakukan teller karyawan Bakti tersebut adalah seperti menjalankan transaksi setoran maupun tarikan tunai, pengiriman uang atau pemindah bukuan ke sesama bank BCA, pengiriman uang ke bank lain dalam negeri maupun luar negeri, dan transaksi lainnya mengenai keuangan nasabah.

Untuk Operasional kerja secara optimal, PT. Bank Central Asia, Tbk menerapkan sistem yang mampu bekerja secara sinergi dan dinamis. Sistem ini melibatkan sumber daya manusia yang efisien, teknologi yang mengikuti

perkembangan zaman, dan kebijakan-kebijakan perusahaan yang dapat mendukung interaksi antara sumber daya manusia dan teknologi. Teknologi yang digunakan, yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu Sumber Daya Manusia. Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor-faktor yang sudah dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan.

Di dalam praktek, kinerja karyawan mengalami pasang surut dimana pada saat tertentu bisa memenuhi standar (target), pada saat yang lain bisa melampaui target atau bahkan dibawah target. Hal ini tentunya tidak lepas dari psikologis para karyawan di dalam sebuah perusahaan. Adapun psikologis tersebut tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor atau penyebab.

Motivasi kerja timbul sebagai akibat adanya kepentingan dari masing-masing karyawan selaku individu untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Jaya & Ningsih (2016), menyatakan bahwa terdapat hubungan yang nyata antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.

Ada beberapa teori motivasi yang sering digunakan diantaranya yaitu Teori *Hierarchy of Human Needs* yang dikemukakan oleh Abraham Maslow, yang menyatakan bahwa manusia mempunyai kebutuhan dasar yang terdiri atas 5 hal, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan social, kebutuhan untuk dihargai dan kebutuhan aktualisasi diri. Serta teori ERG yang dikemukakan oleh Clayton Alderfer, yang menyatakan bahwa manusia mempunyai kebutuhan yang terkait motivasi yang terdiri dari kebutuhan eksistensi, kebutuhan relatedness dan kebutuhan Growth. (Mulya, S, *et al* (2020).

Menurut Mc Clelland dalam Mangkunegara (2017), seorang karyawan dikatakan memiliki motivasi kerja yang tinggi apabila didalam dirinya memiliki : 1) *Need of achievement* (kebutuhan berprestasi) yaitu kemampuan karyawan, 2) *Need of affiliation* (kebutuhan afiliasi) yaitu keinginan karyawan untuk saling bersahabat dan mengenal lebih jauh teman kerja dalam sebuah organisasi, dan 3) *Need of power* (kebutuhan kekuasaan) yaitu kebutuhan yang membuat pegawai berperilaku wajar dalam melaksanakan tugasnya serta keinginan untuk menguasai sesuatu.

Seorang karyawan yang mempunyai tingkat motivasi yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan, tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan, akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Salah satu faktor motivasi karyawan yaitu upah yang diberikan oleh perusahaan. Karena upah yang diberikan kepada karyawan bakti merupakan sebagai tanda balas jasa yang layak yang sudah di sepakati sesuai dengan perjanjian kerja. Maka dari itu upah akan memberikan semangat kinerja juag bisa mendorong motivasi saat bekerja dan bisa memberikan kesetiaan pekerja untuk bisa bertanggung jawab dan .

Berikut ini adalah rincian upah kerja karyawan bakti yang di berikan oleh Pt Bank Central Asia Tbk kepada karyawan bakti Untuk Periode Tahun 2019, 2020 dan 2021.

Tabel 1.1 Upah Kerja Karyawan Bakti Pt Bank Central Asia Tbk kepada Karyawan Bakti Perbulan untuk Periode Tahun 2019, 2020 dan 2021.

	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Uang Saku	4.920.000	5.120.000	5.320.000.
Uang cadangan risiko selisih	400.000	400.000	400.000
Tunjangan Kehadiran	100.000	100.000	100.000
Uang Beasiswa	17.000.000	18.000.000	19.000.000

Sumber: PT Bank Central Asian Tbk KCU Cibubur (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari data upah karyawan bakti di PT Bank Central Asia Tbk dalam periode tahun 2019 hingga 2021. Yang sudah disepakati bersama antara karyawan dan perusahaan pada saat perjanjian kontrak guna untuk membayar segala tanda jasa yang di berikan karyawan bakti kepada perusahaan Pt Bank Central Asia. Dimana Uang saku yang diberikan kepada karyawan bakti mengalami kenaikan upah begitupun dengan tunjangan beasiswa yang diberikan mengalami kenaikan tunjang upah yang menyebabkan kehadiran menjadi salah satu indikator dalam motivasi kerja, dengan adanya suatu motivasi yang tinggi, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi juga.

Salah satu faktor motivasi kerja karyawan bisa diliaht melalui kedisiplinan dalam bekerja, kedisiplinan dalam bekerja karyawan bisa kita amati dengan melihat data absensi atau kehadiran karyawan dalam bekerja.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Bakti BCA Wilayah Cibubur Periode 2019-2021

Kantor Cabang	Jumlah Karyawan Bakti		
	2019	2020	2021
Cabang Utama Cibubur	10	10	9
KCP Cileungsi	8	8	7
KCP Kotawisata	8	8	8
KCP Citragrand	6	6	6
KCP Pasar Cibinong	8	8	8
KCP Graha Cibinong	9	9	7
KCP Mayor Oking	8	8	7
KCP Cipayung	4	4	4
KCP Narogong	4	4	4
TOTAL	65	65	60

Sumber: Data diolah (2022).

Berdasarkan table 1.2 pada tahun 2019 dari Sembilan cabang terdapat total 65 karyawan bakti, pada periode 2020 terdapat 65 orang karyawan bakti. Sedangkan pada periode tahun 2021 terdapat penurunan jumlah karyawan bakti sebanyak 5 orang menjadi 60 orang karyawan bakti dari total Sembilan kantor cabang di wilayah cibubur.

Tabel 1.3 Data Kehadiran Karyawan Bank BCA Kantor Cabang Cibubur
Tahun 2019 - 2021

Tahun								
2019			2020			2021		
Izin	Sakit	Terlambat	Izin	Sakit	Terlambat	Izin	Sakit	Terlambat
82	27	96	46	107	76	27	81	59

Sumber: PT Bank Central Asian TbkKCU Cibubur (2022)

Dapat dilihat dari table 1.3 diatas maka pada tahun 2019 jumlah karyawan bakti yang terlambat sebanyak 96 kali dari 30 orang karyawan bakti, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah karyawan yang mengalami keterlambatan hadir dalam bekerja sejumlah 20 kali keterlambatan, menjadi 76 yang terlambat. Pada tahun 2021 masih ada karyawan bakti yang terlambat sebanyak 59 kali dari 30 orang karyawan bakti, dimana setiap tahunnya mengalami penurunan dari absensi keterlambatan, hal tersebut menjadi dampak yang positif karena semakin sedikit jumlah karyawan yang terlambat dalam absensi maka bisa dilihat sehingga semakin meningkatnya semangat kerja dan semakin baik untuk berlangsungnya oprasional kerja.

Dalam kehidupan sehari-hari banyak gejala-gejala yang mengisyaratkan rendahnya motivasi kerja karyawan di beberapa Kantor Cabang Pembantu BCA, antara lain banyak terlihat karyawan yang menganggur daripada menyelesaikan pekerjaannya, pada saat jam kerja berlangsung, terdapat karyawan yang tidak bekerja dan bahkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaannya, masih ada karyawan yang datang terlambat ke tempat kerja atau meninggalkan kantor sebelumnya waktunya.

Faktor lain yang menyebabkan menurunnya beberapa kinerja karyawan bakti di BCA Wilayah Cibubur adalah kurangnya motivasi kerja karyawan. Beberapa karyawan juga menyebutkan disebabkan adanya beban kerja yang tinggi dan pelimpahan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya serta minimnya penghargaan yang diberikan atas kinerja yang dicapai oleh para karyawan menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Kurangnya motivasi kerja karyawan bisa kita amati salah satu nya yaitu dari data tingginya keluar masuk karyawan (*turnover*). turnover adalah Tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela atau pun tidak secara sukarela. Berikut terlampir data turnover karyawan bakti di BCA Wilayah Cibubur Periode 2019-2021:

Tabel 1.4 Data Turnover Karyawan Bakti BCA Wilayah Cibubur Periode 2019-2021

Tahun	Jumlah Bakti Awal Tahun	Jumlah Bakti yang Keluar	Jumlah Karyawan Yang Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
2019	65	6	6	65
2020	65	5	5	65
2021	65	6	1	60

Sumber: Data diolah (2022)

Dari data diatas diperoleh hasil bahwa *turnover* karyawan bakti di BCA Wilayah Cibubur pada tahun 2019 sebesar 6 orang dan menurun pada tahun 2020 menjadi sebesar 5 orang akan tetapi pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan menjadi 6 orang.

Selain dari penjelasan mengenai faktor-faktor motivasi kerja karyawan diatas dapat kita amati dimana atasan kurang intens dalam memberikan motivasi dan memberikan sanksi kepada karyawannya, sehingga berdampak rendahnya semangat kerja karyawan, karena merasa kurang diperhatikan dan tidak ada rasa takut yang mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal.

PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA) merupakan bank swasta nasional yang perkembangannya sangat pesat sejak tahun 1957-2013 di Indonesia. Persaingan 3 antar bank yang begitu ketat dan ancaman likuidasi bank-bank yang bermasalah membuat para banker harus bekerja lebih keras. BCA senantiasa memegang teguh tata nilai dan budaya perusahaan serta fokus mengutamakan kepentingan nasabah. Prinsip Enhanced Relationship and Quality Growth sangat dipegang teguh dan harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dalam melayani nasabah setia BCA dengan diiringi peningkatan kualitas pada BCA. Salah satu contoh BCA meraih nilai tertinggi dapat dilihat dari kategori customer loyalty index dimana penilaian tersebut berdasarkan service excellence yang diberikan suatu bank atas produk dan pelayanan kepada nasabah. Komitmen PT Bank Central Asia, Tbk dalam memberikan pelayanan terbaik dan inovasi produk kepada para nasabah selalu terbukti. Pada tahun 2015, BCA kembali mendapatkan apresiasi dengan menyabet enam kategori penghargaan dalam ajang consumer award 2015 yang diselenggarakan oleh inventure Indonesia dan Majalah SWA. BCA Berhasil menerima enam penghargaan untuk kategori tabungan konvensional, internet banking, mobile banking, deposito, kartu prabayar, dan kartu kredit.

Semakin baik kualitas kinerja karyawan maka semakin tinggi juga daya saing perusahaan terhadap daya perusahaan lainnya, SDM adalah aset berharga yang perlu diperhatikan dan dibina dengan baik sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan setiap detail program-program yang berkaitan dengan pengembangan kinerja pegawai guna menghasilkan SDM yang berkualitas dan bermutu, keberhasilan kinerja pegawai tidaklah terbatas pada kegiatan pendidikan atau pelatihan saja, hal ini sangat bisa ditentukan oleh beberapa aspek dalam organisasi tersebut seperti prestasi dan produktifitas.

Untuk meningkatkan evaluasi diri kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus di utamakan sebagai asset utama Perbankan. Salah satu perbankan yang dituntut untuk memiliki evaluasi diri kinerja yang optimal dan terus mengevaluasi hasil evaluasi diri kinerja karyawannya adalah PT. Bank Central Asia, dimana para karyawan harus profesional dalam

melaksanakan pekerjaannya dan juga bertanggung jawab. Dengan demikian akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Pentingnya evaluasi diri kinerja di dalam perbankan yaitu untuk mewujudkan tujuan dari perbankan. evaluasi diri Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perbankan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perbankan. Apabila para karyawannya evaluasi diri berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya. Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa evaluasi diri kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kontribusi karyawan di semua tingkat organisasi merupakan kunci dalam menjaga kepercayaan dan memberikan layanan berkualitas kepada nasabah, yang pada akhirnya menopang kinerja BCA di tengah perubahan-perubahan yang sedang terjadi. BCA yang ada Indonesia secara konsisten membangun budaya inovasi untuk mewujudkan BCA sebagai organisasi pembelajar yang mampu merespon dinamika perubahan eksternal yang terjadi. BCA berupaya untuk membentuk karyawan yang tangkas dan memiliki kemampuan mempelajari keterampilan baru dengan cepat, selalu siap menghadapi tantangan-tantangan baru, dan beradaptasi dengan tren bisnis yang semakin kompleks,(Tentang BCA, 2017).

Banyak cara untuk mengukur kinerja suatu bank, salah satunya dengan mengukur kualitas pelayanan (service) terhadap nasabah yang disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ), dimensi dalam BSQ yang dikembangkan oleh Parasuraman (2009) yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Hal ini dapat dilihat dari hasil survey penilaian *Banking Service Quality* (BSQ) yang dilakukan oleh Gallup di 9 Kantor BCA Wilayah Cibubur yang dilakukan setiap tahunnya dan dibagi menjadi 4 Quartal dalam setahun dengan menggunakan system skor dari yang terendah yaitu 1 dan tertinggi 5. Setiap 3 bulan sekali Gallup akan melakukan survey terhadap beberapa nasabah BCA yang melakukan transaksi di BCA Wilayah Cibubur . Berikut table yang berisikan penilaian BSQ di 9 Kantor BCA Wilayah Cibubur periode tahun 2019-2021.

Tabel 1.5 Nilai BSQ Periode 2019

Kantor Cabang wilayah Cibubur	2019				RATA-RATA
	Q1	Q2	Q3	Q4	
Cabang Utama Cibubur	4,63	4,72	4,85	4,70	4,73
KCP Cileungsi	4,89	4,92	4,88	4,84	4,88
KCP Kotawisata	4,76	4,80	4,78	4,80	4,79
KCP Citragrand	4,69	4,72	4,72	4,79	4,73
KCP Pasar Cibinong	4,74	4,79	4,82	4,80	4,79
KCP Graha Cibinong	4,65	4,72	4,76	4,72	4,71
KCP Mayor Oking	4,89	4,78	4,88	4,85	4,85
KCP Cipayung	4,82	4,88	4,76	4,82	4,82
KCP Narogong	4,70	4,69	4,80	4,82	4,75

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat pada penilaian BSQ periode tahun 2019 terdapat beberapa Kantor Cabang Pembantu yang memiliki nilai BSQ dibawah nilai *passing grade* (4,70) yaitu, Cabang Utama Cibubur, KCP Citragrand, Dan KCP Graha Cibinong pada kuartal Pertama. Sedangkan pada penilaian BSQ Kuartal kedua KCP Narogong memiliki nilai dibawah *passing grade* dan selanjutnya hingga penilaian kuartal ke empat kesembilan KCP nilai BSQ meningkat tidak ada nilai dibawah *passing grade*.

Tabel 1.6 Nilai BSQ Periode 2020

Kantor Cabang wilayah Cibubur	2020				RATA-RATA
	Q1	Q2	Q3	Q4	
Cabang Utama Cibubur	4,78	4,82	4,86	4,80	4,82
KCP Cileungsi	4,88	4,94	4,92	4,89	4,91
KCP Kotawisata	4,82	4,78	4,76	4,78	4,79
KCP Citragrand	4,72	4,78	4,78	4,80	4,77
KCP Pasar Cibinong	4,82	4,83	4,78	4,83	4,82
KCP Graha Cibinong	4,84	4,83	4,89	4,78	4,84
KCP Mayor Oking	4,82	4,89	5,00	4,86	4,89
KCP Cipayung	4,89	4,83	4,77	4,88	4,84
KCP Narogong	4,76	4,82	4,76	4,72	4,77

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 1.6 dari kesembilan Kantor Cabang Pembantu pada saat penilaian BSQ kuartal 1 hingga kuartal 4 pada periode tahun 2020 memiliki nilai BSQ diatas *passing grade* (4,70) seluruhnya, sehingga kesepuluh kantor cabang pembantu memiliki nilai yang baik.

Tabel 1.7 Nilai BSQ Periode 2021

Kantor Cabang wilayah Cibubur	2021				RATA-RATA
	Q1	Q2	Q3	Q4	
Cabang Utama Cibubur	4,76	4,72	4,73	4,78	4,75
KCP Cileungsi	4,80	4,80	4,79	4,83	4,81
KCP Kotawisata	4,75	4,69	4,70	4,87	4,75
KCP Citragrand	4,72	4,72	4,68	4,79	4,73
KCP Pasar Cibinong	4,78	4,70	4,78	4,80	4,77
KCP Graha Cibinong	4,73	4,76	4,78	4,79	4,77
KCP Mayor Oking	4,82	4,75	4,78	4,73	4,77
KCP Cipayung	4,79	4,74	4,80	4,81	4,79
KCP Narogong	4,82	4,80	4,76	4,76	4,79

Berdasarkan tabel 1.7 dari kesembilan Kantor Cabang Pembantu pada periode tahun 2021 saat penilaian BSQ pada kuartal kedua pada KCP Kotawisata menunjukkan nilai 4,69 dimana nilai tersebut dibawah *passing grade* (4,70). Sedangkan untuk penilaian BSQ periode tahun 2021 pada kuartal 1, kuartal 3 dan kuartal 4 nilai seluruh kantor cabang pembantu diatas *passing grade*.

Tabel 1.8 Data KCP Nilai BSQ Dibawah Passing Grade Periode 2019-2020

Kantor Cabang wilayah Cibubur	Penilaian BSQ		
	Tahun		
	2019	2020	2021
Cabang Utama Cibubur	✓		
KCP Cileungsi			
KCP Kotawisata			✓
KCP Citragrand	✓		✓
KCP Pasar Cibinong			
KCP Graha Cibinong	✓		
KCP Mayor Oking			
KCP Cipayung			
KCP Narogong	✓		

Sumber: Data diolah (2022)

Standar nilai BSQ yang harus dicapai (*Passing grade*) oleh setiap cabang adalah 4,70. Dan dapat dilihat dari data diatas masih ada beberapa cabang yang memiliki nilai dibawah passing grade pada tahun 2019 yaitu, Cabang Utama Cibubur 4,63; KCP Citragrand 4,69; KCP Graha Cibinong 4,65; KCP Narogong 4,69. Sedangkan pada periode tahun 2020 tidak ada nilai BSQ yang dibawah passing grade, dan pada tahun 2021 KCP Kota Wisata 4,69; KCP Citragrand 4,68. Apabila KCP terdapat nilai BSQ dibawah nilai passing grade, maka akan ada panggilan kepada cabang tersebut dan menghadap Kantor Cabang Utama (KCU) untuk diberi peringatan dan arahan. Berdasarkan latar belakang dari data-data diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Cabang Utama Cibubur**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. PT. Bank Central Asia sebagai salah satu organisasi atau perusahaan yang memiliki tugas dan fungsi perlu meningkatkan kinerja karyawan dari masa ke masa untuk kemajuan sebuah perusahaan.
2. Pada Kinerja Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Cibubur terdapat nilai BSQ dibawah nilai standar (*passing grade*) yaitu dibawah 4,70 pada periode tahun 2019-2021 Sehingga ada penurunan kualitas pada pelayanan bank pada beberapa Bank Central Asia Kantor Cibubur.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada identifikasi masalah, maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Motivasi kerja Bakti Bank Central Wilayah Cibubur?
2. Bagaimanakah Kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Wilayah Cibubur?
3. Apakah terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Wilayah Cibubur?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keterkaitan/hubungan antara motivasi dengan kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Wilayah Cibubur menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan Tujuan Penelitian.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Motivasi Kerja Bakti pada Bank Central Asia Wilayah Cibubur.
2. Untuk menganalisis Kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Wilayah Cibubur.
3. Untuk menganalisis hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan bakti Bank Central Asia Wilayah Cibubur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan bersangkutan dalam mengevaluasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan.
2. Bagi peneliti, selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan menjadi referensi peneliti yang berkaitan dengan upah dan motivasi kerja karyawan dan dijadikan acuan bagi sivitas akademika sehingga dapat memperkuat atau menggugurkan teori tersebut setelah mengetahui hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Manajemen SDM (*Human resources management*) menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (*asset*) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik, jadi MSDM sifatnya lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Beberapa pakar MSDM memberikan pandangan yang beragam tentang MSDM. Schuler, Dowling, Smart dan Huber (2016), menyatakan bahwa:

“Human resources management (HRM) is the recognition of the importance of an organization’s workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilization of several functions and activities to ensure that they are used effectively and fairly for the benefit of the individual the organization, and society”,

“Manajemen sumber daya manusia (SDM) diakui penting sebagai tenaga kerja yang vital berkontribusi pada tujuan organisasi dan sebagai pemanfaatan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan digunakan secara efektif dan baik untuk kepentingan individu di dalam organisasi maupun masyarakat”.

Karena pentingnya peran SDM dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi maka pengelolaan SDM harus memperhatikan beberapa aspek seperti staffing, pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharannya yang secara lebih mendetail dikemukakan oleh De Cenzo and Robbins (2016), menyatakan bahwa: *“Human resources management is the part of the organization that is concerned with the “people” or human resources aspect of management position, including recruiting, screening, training, rewarding, and appraising”*.

Sedangkan menurut Simamora (1997), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Pengertian manajemen SDM menurut para pakar tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen SDM adalah serangkaian kegiatan pengelolaan SDM yang memusatkan kepada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Manajemen dibutuhkan oleh semua orang atau organisasi. Tanpa manajemen usaha untuk mencapai tujuan akan sia-sia belaka. Alasan manajemen dibutuhkan adalah:

1. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan, kelompok, organisasi, atau perusahaan;
2. Manajemen dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan- dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi atau perusahaan;
3. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktivitas kerja organisasi atau perusahaan.

Dalam tugasnya manajemen sumber daya manusia dapat dikelompokkan atas tiga fungsi, yaitu:

1. Fungsi manajerial: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian;
2. Fungsi operasional: pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja;
3. Fungsi ketiga adalah kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu (Sutrisno,2016).

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Implementasi manajemen sumber daya manusia tergantung kepada fungsi operasional MSDM itu sendiri. Beberapa pakar memberikan fungsi yang bervariasi tentang MSDM seperti yang dikemukakan oleh Flippo (2015), terdiri dari: (1) *Procurement*, (2) *Development*, (3) *Compensation*, (4) *Integration*, (5) *Maintenance*, (6) *Separation*.

De Cenzo and Robbins (2016), terdiri dari: (1) *Staffing: strategic human resources, recruiting and selection*: (2) *Training and development: orientation, employee training, employee development and career development*: (3) *Motivation: Motivation theories and the job design, performance appraisal, rewards and compensation, employee benefit*: (4) *Maintenance: safety and health, communication, employee relation*.

Berdasarkan pendapat ahli diatas bahwa, fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang paling penting meliputi:

1. Perencanaan Tenaga Kerja

Perencanaan tenaga kerja merupakan operasi dari manajemen sumber daya manusia. Dengan perencanaan tenaga kerja dimaksudkan ada upaya untuk merencanakan jumlah dan jenis tenaga kerja yang tepat untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan guna mencapai tujuan organisasi ini;

2. Pengembangan Tenaga Kerja

Pengembangan tenaga kerja merupakan suatu kondisi yang akan menunjukkan adanya peningkatan-peningkatan kualitas tenaga kerja sehingga dapat mengurangi ketergantungan organisasi untuk menarik karyawan baru. Adapun tujuan pengembangan sumber daya manusia diarahkan untuk merubah sumber daya manusia yang potensial tersebut menjadi tenaga kerja yang produktif, serta mampu dan terampil sehingga menjadi efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Pengembangan tenaga kerja dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan latihan rutin, promosi dan mutasi. Pendidikan dan latihan dilakukan agar tenaga kerja dapat selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Promosi dapat digunakan untuk cara pengembangan tenaga kerja, karena promosi merupakan perpindahan karyawan ke jenjang yang lebih tinggi. Sementara mutasi adalah perpindahan karyawan dari satu unit ke unit yang lain tanpa merubah jenjang yang ada. Adanya mutasi ini diharapkan karyawan mempunyai *multi skill*. Adanya pengembangan tenaga kerja dapat memotivasi karyawan untuk mempunyai kinerja yang baik sehingga dalam penilaian prestasi kerja dapat maksimal;

3. Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan adanya penilaian prestasi kerja, maka dapat diketahui karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang baik maupun yang kurang. Hal ini akan berdampak pada pemberian kompensasi;

4. Pemberian Kompensasi

Fungsi pemberian kompensasi meliputi kegiatan pemberian balas jasa kepada para karyawan. Kompensasi ini dapat berupa finansial maupun non finansial. Kegiatan disini meliputi penentuan system kompensasi yang mampu mendorong prestasi karyawan, dan juga menentukan besarnya kompensasi yang akan diterima oleh masing-masing pekerja secara adil;

5. Pemeliharaan Tenaga Kerja

Di dalam pemeliharaan tenaga kerja ada pelaksanaan aspek ekonomis dan ekonomis yang diharapkan dapat memberikan ketenangan kerja dan konsentrasi penuh bagi pekerja guna menghasilkan prestasi kerja yang

diharapkan oleh organisasi. Aspek ekonomis berhubungan dengan pemberian kompensasi yang berupa gaji dan bonus yang sebanding dengan hasil kerjanya. Aspek non-ekonomis berupa adanya jaminan kesehatan, kesejahteraan dan keamanan serta kenyamanan dalam bekerja. Adanya kegiatan pemeliharaan tenaga kerja yang memadai akan memperkecil adanya konflik antara tenaga kerja dengan pemberi kerja. Dalam pemeliharaan SDM ada beberapa yang perlu dikaji antara lain tentang kepuasan kerja karyawan, pengelolaan konflik, motivasi karyawan dan komunikasi yang terjadi dalam organisasi;

6. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan di lain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda;

7. Pemberhentian

Pemberhentian adalah fungsi operatif terakhir manajemen sumber daya manusia. Fungsi pemberhentian harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen sumber daya manusia karena telah diatur oleh undang-undang dan mengikat bagi perusahaan maupun karyawan. Istilah pemberhentian, adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari organisasi (perusahaan) yang disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, pension, atau sebab-sebab lain yang diatur oleh undang-undang.

2.1.3 Pengertian Perbankan

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Dictionary of *Banking and Services* by Jerry Rosenberg bahwa:

Bank adalah lembaga yang menerima simpanan giro, deposito, dan membayar atas dokumen yang tertarik pada satu orang atau lembaga tertentu, mendiskonto surat berharga, memberikan pinjaman dan menanamkan dananya dalam surat berharga. Dari pengertian yang disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan pelayanan yang lainnya.

PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA) merupakan bank swasta nasional yang perkembangannya sangat pesat sejak tahun 1957-2013 di Indonesia. Persaingan 3

antar bank yang begitu ketat dan ancaman likuidasi bank-bank yang bermasalah membuat para banker harus bekerja lebih keras. BCA senantiasa memegang teguh tata nilai dan budaya perusahaan serta fokus mengutamakan kepentingan nasabah. Prinsip Enhanced Relationship and Quality Growth sangat dipegang teguh dan harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dalam melayani nasabah setia BCA dengan diiringi peningkatan kualitas pada BCA. Salah satu contoh BCA meraih nilai tertinggi dapat dilihat dari kategori customer loyalty index dimana penilaian tersebut berdasarkan service excellence yang diberikan suatu bank atas produk dan pelayanan kepada nasabah. Komitmen PT Bank Central Asia, Tbk dalam memberikan pelayanan terbaik dan inovasi produk kepada para nasabah selalu terbukti. Pada tahun 2015, BCA kembali mendapatkan apresiasi dengan menyabet enam kategori penghargaan dalam ajang consumer award 2015 yang diselenggarakan oleh inventure Indonesia dan Majalah SWA. BCA Berhasil menerima enam penghargaan untuk kategori tabungan konvensional, internet banking, mobile banking, deposito, kartu Prabayar, dan kartu kredit.

2.2 Motivasi

2.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi kerja menjadi sangat penting bagi setiap karyawan yang bekerja, hal tersebut akan merangsang dan mendorong individu agar dapat memberikan hasil maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi atau perusahaan. Seorang individu akan memiliki harapan terhadap setiap pekerjaannya, pemenuhan kebutuhan, aktualisasi diri, dan penghargaan serta pujian dari orang sekitar tidak terlepas dari setiap individu. Dengan adanya motivasi yang diberikan perusahaan diharapkan akan membuat setiap individu yang bekerja untuk terus meningkatkan kualitas kerjanya, dengan harapan memaksimalkan hasil yang diinginkan perusahaan. Berikut beberapa pengertian motivasi kerja:

Sutrisno (2015) menyatakan motivasi adalah sebagai berikut: (1) Kepuasan kerja, (2) Prestasi yang diraih, (3) Peluang untuk maju, (4) Pengakuan orang lain, (5) Kemungkinan pengembangan karir, dan (6) Tanggung jawab. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan yang akan mewujudkan suatu perilaku dalam mencapai tujuan kepuasan dirinya pada tipe kegiatan yang spesifik, dan arah tersebut positif dengan mengarah mendekati objek yang menjadi tujuan.

Mangkunegara (2015) dalam Bayu Fadillah, *et all* (2013) menyatakan, motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya serta mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, motivasi merupakan sebuah energy untuk membangkitkan dorongan dalam diri guna mencapai tujuan tertentu.

McShane, Steven, dan Von Gillow, Mary Ann (2010) mendefinisikan motivasi sebagai “*the forces within person that affect the direction, intensity, and persistence of voluntary behavior*”.

Flippo (2015) menyatakan bahwa motivasi adalah “*directing or motivation is essence, it is a skill in aligning employee and organization interest so that behavior result in achievement of employee want simultaneously with attainment of organizational objectives*”

Menurut Abraham Maslow yang di alih bahasakan oleh Achmad Fawaid dan Maufur (2017) menyatakan bahwa pada setiap diri manusia itu terdiri atas lima kebutuhan yaitu kebutuhan Fisik terdiri dari kebutuhan akan perumahan, makanan, minuman dan Kesehatan. Kebutuhan rasa aman dalam dunia kerja, pegawai menginginkan adanya jaminan social tenaga kerja, pension, perlengkapan keselamatan kerja, dan kepastian dalam status kepagawaian. Kebutuhan social, kebutuhan ini berkaitan dengan menjadi dari orang lain, dicintai orang lain, dan mencintai orang lain. Kebutuhan pengakuan, kebutuhan yang berkkaitan tidak hanya menjadi bagian dari orang lain. Sedangkan kebutuhan untuk aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, *skill*, dan potensi.



Gambar 2.1 Teori Kebutuhan Abraham Maslow

Semakin ke atas kebutuhan seseorang semakin sedikit jumlah atau kuantitas manusia yang memiliki kriteria kebutuhannya. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa motivasi kerja merupakan sebuah dorongan atau kekuatan yang dalam diri seseorang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku secara sukarela sehingga mencapai keinginan yang dituju

2.2.2 Faktor Motivasi

Notoatmodjo (2014), teori motivasi dua factor Herzberg (*Herzberg's Two Factors Motivation Theory*) menyatakan bahwa faktor-faktor penyebab kepuasan (*satisfier*) yang disebut juga factor motivasional merupakan factor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri orang tersebut (kondisi intrinsik). Sedangkan factor penyebab ketidakpuasan (*dissatisfier*) yang disebut juga

factor hygiene menyangkut kebutuhan akan pemeliharaan atau maintenance factor merupakan factor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari luar diri orang tersebut, terutama dari organisasi tempat dia bekerja (kondisi ekstrinsik).

Karyawan yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkan menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi, dan tidak perlu diawasi dengan ketat. Sebaliknya, mereka yang lebih terdorong oleh faktor-faktor ekstrinsik cenderung melihat kepada apa yang diberikan oleh organisasi kepada mereka dan kinerjanya diarahkan kepada perolehan hal-hal yang diinginkannya dari organisasi (Sondang, 2002). Faktor motivasional ini mencakup:

1. Prestasi (*achievement*)
2. Penghargaan (*recognition*)
3. Tanggung jawab (*responsibility*)
4. Kesempatan untuk maju (*possibility of growth*)
5. Pekerjaan itu sendiri (*work*)
6. Pertumbuhan dan perkembangan (*growth*)

Faktor penyebab ketidakpuasan (*dissatisfier*) atau faktor hygiene yang meliputi:

1. Kondisi kerja fisik (*physical environment*)
2. Hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*)
3. Kebijakan dan administrasi perusahaan (*company and administration policy*)
4. Pengawasan (*supervision*)
5. Gaji (*salsary*)
6. Keamanan kerja (*job security*)

Sedangkan menurut Abraham Maslow yang di alih bahasakan oleh Achmad Fawaid dan Maufur (2017), motivasi kerja dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan social, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan perwujudan diri. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja menurut Abraham Maslow (2017) terdiri dari:

1. Kebutuhan fisik:
 - a. Pemberian bonus
 - b. Uang makan
 - c. Uang transport Fasilitas perumahan
2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan:
 - a. Tunjangan kesehatan
 - b. Asuransi kecelakaan
 - c. Perlengkapan keselamatan kerja
3. Kebutuhan social:
 - a. Teman

- b. Interaksi
- c. Kebutuhan akan penghargaan:
- d. Penghargaan diri
- e. Pengakuan akan prestasi
- f. Kebutuhan perwujudan diri indikatornya adalah kemampuan ketrampilan potensial optimal.

2.2.3 Indikator Motivasi

Menurut Mangkunegara (2015) dalam Bayu Fadillah, *et all* (2013) , menyatakan bahwa motivasi kerja karyawan memiliki indikator sebagai berikut tanggung Jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan atas kinerja, pekerjaan yang menantang. Kemudian dari factor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan, yaitu:

1. Tanggung Jawab : Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya;
2. Prestasi Kerja: Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya;
3. Peluang Untuk Maju: Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan;
4. Pengakuan Atas Kinerja : Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.
5. Pekerjaan Yang Menantang :Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaan di bidangnya.

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja yaitu, hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara teoritis Mangkunegara (2017) menjelaskan, bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi yang dimaksud dari kualitas adalah tingkat baik buruknya hasil yang diperoleh, sedangkan kuantitas adalah jumlah yang diperoleh dari hasil kerja. Selanjutnya menurut Rifai (2016) merumuskan kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang di dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas

maupun kuantitas yang telah dicapai karyawan, dalam menjalankan tugas- tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja karyawan yang berlaku dalam organisasi.

Adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang di dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai karyawan, dalam menjalankan tugas- tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja karyawan yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Sutrisno (2016), Kinerja adalah sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Yang artinya aktivitas kerja yang dilakukan karyawan selama ini menghasilkan sebuah hasil yang membanggakan. Dengan aspek-aspek hasil kerja, pengetahuan pekerja, inisiatif, kecekatan mental, sikap dan disiplin waktu.

Menurut Hasibuan (2019) Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang diperoleh oleh seorang pegawai/karyawan dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan suatu perusahaan dan hasil yang dicapai menurut ukuran yang berlaku dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai/karyawan, maka perlu dilakukan penilaian kinerja.

2.3.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja karyawan mutlak harus dilakukan untuk mengetahui kinerja karyawan yang berguna bagi perusahaan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya. Menurut Mangkunegara (2016) penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan. Adapun definisi lain, “penilaian kinerja adalah sebuah mekanisme untuk memastikan bahwa orang-orang pada tiap tingkatan mengerjakan tugas-tugas menurut cara yang diinginkan oleh para majikan mereka” (Rao,1996).

“Penilaian kinerja adalah menilai rasio kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh setiap karyawan” (Hasibuan,2019).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan untuk menilai hasil kerja pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

2.3.3 Metode Penilaian Kinerja

Dalam mengetahui kinerja seorang pegawai tentu melalui proses penilaian guna mengetahui hasil kerja pegawainya, berikut metode penilaian kinerja menurut Kusdyah (2013) adalah sebagai berikut:

1. *360-degree appraisal*
Penilaian kinerja metode ini didasarkan untuk mengukur perilaku kerja karyawan berdasarkan evaluasi dari dua atau lebih sumber. Seperti manajer, rekan kerja, bawahan bahkan melibatkan pihak luar seperti pelanggan;
2. *Rating scale*
Penilaian prestasi metode ini didasarkan pada suatu skala dari sangat baik, baik, cukup, kurang baik, dan jelek. Bentuk ini sangat umum dipakai oleh organisasi dan dilakukan secara subyektif oleh penilai;
3. *Checklist*
Checklist adalah penilaian yang didasarkan pada suatu standar untuk kerja yang sudah dideskripsikan terlebih dahulu, kemudian penilai memeriksa apakah pegawai sudah mengerjakannya;
4. *Critical incident technique*
Critical incident technique adalah penilaian yang didasarkan pada perilaku khusus yang dilakukan di tempat kerja, baik perilaku yang baik maupun perilaku yang tidak baik. Penilaian dilakukan melalui observasi langsung ke tempat kerja, kemudian mencatat perilaku-perilaku kritis yang tidak baik, dan mencatat tanggal dan waktu kejadiannya perilaku tersebut;
5. Skala penilaian berjangkarkan perilaku
Skala penilaian perilaku berjangkarkan perilaku (*behaviorally anchored rating scale-BARS*) adalah menilai yang dilakukan dengan membuat spesifikasi untuk kerja dalam elemen-elemen tertentu;
6. Metode perbandingan kelompok
Metode ini dilakukan dengan membandingkan seorang pegawai dengan rekan sekerjanya. Dilakukan oleh atasan dengan melakukan beberapa Teknik seperti pemeringkatan. Pengelompokkan pada klasifikasi yang sudah ditentukan, pemberian poin atau angka, dan metode perbandingan dengan pegawai lain;
7. *Management by Objective (MBO)*
Management by objective adalah sebuah program manajemen yang mengikutsertakan pegawai dalam proses pengambilan keputusan untuk menentukan tujuan-tujuan yang dicapai;

8. *Assessment centre*

Assessment centre atau pusat penilaian adalah penilaian yang dilakukan melalui serangkaian Teknik penilaian dan dilakukan oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan ditentukan oleh factor-faktor yang mempengaruhi baik secara langsung maupun secara tidak langsung. “Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah factor kemampuan (*ability*) dan factor motivasi (*motivation*)” (Mangkunegara,2015).

Menurut Davis dalam Mangkunegara (2015) merumuskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah:

Human Performance = Ability + Motivation

Motivation = Attitude + Situation

Ability = Knowledge + Skill

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge + skill)*. Artinya, karyawan yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Artinya seorang karyawan harus siap secara mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja. Oleh karena itu motivasi dari diri karyawan akan timbul apabila perusahaan memperhatikan karyawannya, maka karyawan akan memberikan kinerja yang tinggi.

2.3.5 Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2015):

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi;
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi;

3. Memiliki tujuan yang realistis;
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya;
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya;
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2.3.6 Indikator Kinerja

Adapun indikator dari kinerja karyawan sebagai berikut (Mangkunegara, 2015):

1. Kualitas kerja yang terdiri dari indikator sebagai berikut:
 - a. Ketepatan hasil kerja
 - b. Ketelitian hasil kerja
 - c. Kerapihan
2. Kuantitas kerja diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:
 - a. Hasil kerja
3. Kedisiplinan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:
 - a. Kehadiran
 - b. Peraturan perusahaan
4. Ketepatan waktu diukur dengan indikator kecepatan waktu kerja
 - a. Dampak interpersonal indikatornya adalah:
 - b. Bekerja sama
 - c. Komunikasi
 - d. Peran serta

2.4 Hubungan Motivasi Kerja dan Kinerja

Kinerja akan berhubungan pula dengan motivasi, hal ini dikarenakan perilaku seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi yang ada pada dirinya, baik dorongan yang datang dari dalam dirinya (intrinsik), maupun dorongan yang datang dari luar dirinya (ekstrinsik).

Dorongan intrinsik yaitu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang mengarah pada suatu objek tertentu sehingga untuk mencapainya dia akan menunjukkan suatu perbuatan atau perilaku. Sedangkan, dorongan ekstrinsik yaitu dorongan yang diakibatkan oleh rangsangan-rangsangan yang ada di luar diri seseorang yang dapat menimbulkan minat melakukan sesuatu sesuai dengan tujuannya. Motivasi ini akan dapat dilihat dari perwujudan bentuk perilaku, intensitas dorongan yang kuat berkecendrungan akan menunjukkan kualitas kinerja yang baik, begitu juga sebaliknya. Karyawan yang tidak mempunyai motivasi saat kerja, maka kinerja karyawan tersebut akan sering turun serta dia tidak ada hasrat bekerja lagi di perusahaan.

2.5 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.5.1 Penelitian Sebelumnya

Sebagai tinjauan penelitian terdahulu dari penelitian ini, maka peneliti memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan yang berkaitan dengan variable-variabel dalam penelitian ini, yakni mengenai motivasi kerja dan kinerja.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Penulis, Tahun dan Judul	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Hadi Wianta (2019) Hubungan Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada bank pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. (Bank BKB) Cabang BSD - Tangerang selatan	Motivasi Kerja (X) Kinerja Karyawan (y)	Motivasi kerja (X): Lingkungan kerja, Jaminan, Komunikasi, Pekerjaan, Penghargaan. Kinerja (Y): Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, Tanggung jawab, Pelatihan.	Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman	Berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa antara Motivasi kerja dengan kinerja karyawan terdapat hubungan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,8215
2	Muhammad Noval (2020) Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Glodok	Motivasi Kerja (X) Kinerja Karyawan (y)	Motivasi kerja (X): Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan rasa aman, Kebutuhan Sosial, Kebutuhan Penghargaan, Kebutuhan Aktualisasi diri. Kinerja (Y): Jumlah Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, Ketepatan waktu, Kehadiran, Tanggung jawab.	Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman	Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan terdapat hubungan dengan tingkat sedang dengan koefisien korelasi Rank Spearman sebesar 0,456. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu $3,903 \geq 1.67155$, dan disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.
3	Pengaruh Hubungan Kerja, Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Central Asia (Bca) Cabang Borobudur, Malang	Hubungan Kerja (X1) Motivasi Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Motivasi kerja (X): Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan rasa aman, Kebutuhan Sosial, Kebutuhan Penghargaan, Kebutuhan Aktualisasi diri. Kinerja (Y): Jumlah Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, Ketepatan waktu, Kehadiran, Tanggung jawab.	Analisis Korelasi dan Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel penelitian, hubungan kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Bank Central Asia (BCA) Cabang Borobudur Malang, (2) Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa masing-masing variabel yang meliputi

No	Penulis, Tahun dan Judul	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					hubungan kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank Central Asia (BCA) Cabang Borobudur Malang. Diantara variabel tersebut yang dominan adalah variabel motivasi kerja.
4	Ahmad Suhendar (2017) Hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang patal Palembang	Motivasi Kerja (X) Kinerja Karyawan (y)	Motivasi Kerja (X1): Kebutuhan berprestasi, Kebutuhan berafiliasi, kebutuhan berkuasa. Kecerdasan Emosional (X2): Mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan. Kinerja Pegawai (Y): kualitas, kuantitas, pengetahuan, kerjasama tim, kreatifitas, inovasi.	Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman	Berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa antara Motivasi kerja dengan kinerja karyawan terdapat hubungan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,8215.
5	Nitasari (2012) Analisis pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus	Motivasi Kerja (X) Kinerja Karyawan (y)	Motivasi (X): Umur, masa kerja, prestasi kerja, pengakuan, pengembangan potensial individu, persepsi gaji, kondisi kerja, kebijakan dan administrasi, hubungan antar pribadi, supervisi.	Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman dan Analisis regresi linier berganda	Hasil dari uji ANOVA atau uji F variabel motivasi kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan didapat nilai F_{hitung} sebesar 65,112 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan. Atau dapat dikatakan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.5.2 Kerangka Pemikiran

Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor utamanya adalah Sumber Daya Manusia (SDM), karena sumber daya manusia

merupakan subjek dari keseluruhan mulai dari tingkat perencanaan hingga tujuan perusahaan tercapai yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Dalam rangka memberikan yang terbaik kepada masyarakat maka para karyawan harus memiliki motivasi kerja yang tinggi agar dapat melayani nasabah secara optimal dan tulus sehingga kinerja yang dihasilkan pun tinggi. Sunyoto (2013) menyatakan motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya.

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Apabila seseorang/karyawan memenuhi persyaratan-persyaratan dalam pekerjaan dengan baik maka karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi, dan sebaliknya. Menurut Hasibuan (2019) Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang hasil yang dicari karyawan dan dilihat sebagai kekuatan yang menarik orang. Sutrisno (2015) menyatakan motivasi adalah sebagai berikut: (1) Kepuasan kerja, (2) Prestasi yang diraih, (3) Peluang untuk maju, (4) Pengakuan orang lain, (5) Kemungkinan pengembangan karir, dan (6) Tanggung jawab. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan yang akan mewujudkan suatu perilaku dalam mencapai tujuan kepuasan dirinya pada tipe kegiatan yang spesifik, dan arah tersebut positif dengan mengarah mendekati objek yang menjadi tujuan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Mangkunegara (2015) yang menyatakan bahwa motivasi kerja karyawan memiliki indikator sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab
2. Prestasi kerja
3. Peluang untuk maju
4. Pengakuan atas kinerja
5. Pekerjaan yang menantang.

Kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan keuntungan untuk perusahaan dan nasabah dan sebaliknya, apabila kinerja karyawan rendah maka akan mempengaruhi perusahaan dan nasabah yang diberikan pelayanan secara tidak optimal. Menurut Sutrisno (2016), Kinerja adalah sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Yang artinya aktivitas kerja yang dilakukan karyawan selama ini menghasilkan sebuah hasil yang membanggakan. Dengan aspek-aspek hasil kerja, pengetahuan pekerja, inisiatif, kecekatan mental, sikap dan disiplin waktu. Indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Mangkunegara (2015), adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Kedisiplinan

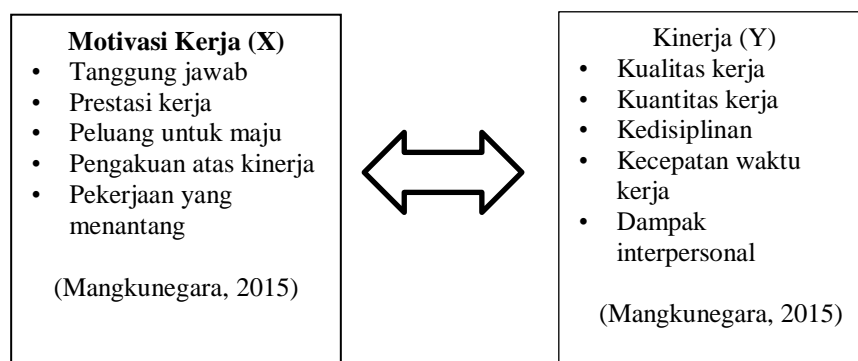
4. Kecepatan Waktu kerja
5. Dampak Interpersonal

Penelitian ini diperkuat oleh lima penelitian terlebih dahulu yang sudah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian sebelumnya berkaitan dengan motivasi kerja dan kinerja telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya:

Hadi Winata melakukan penelitian di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. (Bank BJB) Cabang BSD – Tangerang Selatan tahun 2019 dengan judul “Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. (Bank BJB) Cabang BSD-Tangerang Selatan”. Penelitian tersebut memiliki 2 variabel yaitu, variable X (Motivasi kerja) dan variable Y (Kinerja karyawan). Dari hasil penelitian menggunakan metode kuantitatif menunjukkan bahwa motivasi kerja dengan kinerja kerja terdapat hubungan dimana hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,8215.

Muhammad Noval melakukan penelitian di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Glodok dengan judul “Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Glodok”. Penelitian tersebut memiliki 2 variabel yaitu, Motivasi kerja sebagai variabel X dan Kinerja Karyawan sebagai variabel Y. Dari hasil penelitian didapatkan hasil pengolahan data menunjukkan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan terdapat hubungan dengan tingkat sedang dengan koefisien korelasi Rank Spearman sebesar 0,456. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,903 \geq 1.67155$, dan disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari kerangka pemikiran di atas dapat diambil suatu konstelasi penelitian yang digambarkan dalam model penelitian berikut:



Gambar 2.2 Konstelasi Penelitian

Dari uraian latar belakang dan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian, sebagai berikut: Diduga terdapat hubungan yang positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian verifikatif dan deskriptif. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti dimana dalam penelitian ini berusaha untuk menjelaskan mengenai hubungan variable motivasi kerja dengan kinerja.

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini motivasi kerja dengan indikator adalah tanggung jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan atas kinerja, pekerjaan yang menantang, dan kinerja karyawan dengan indikator kualitas, kuantitas, kedisiplinan, kecepatan waktu kerja, dampak interpersonal.

Unit analisis yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini berupa individual, yaitu sumber data yang diperoleh dari respon setiap individu dalam organisasi. Individu yang dimaksud adalah Karyawan Bakti Bank Central Asia Wilayah Cibubur bagian Teller dan Customer Service yang berjumlah 60 orang

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Central Asia yang ada di Wilayah Cibubur– Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diteliti dalam penelitian ini dipisahkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, *FGD*, wawancara atau berupa uraian/penjelasan mengenai variable yang diteliti. Dalam penelitian ini, data kualitatif yang digunakan di antaranya: gambaran umum BCA, data kepegawaian, data penilaian BSQ KCP.
2. Data kuantitatif adalah data mengenai jumlah, tingkatan, perbandingan, volume, yang berupa angka-angka. Data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan hasil pengolahan secara matematik dan statistic dari jawaban kuesioner yang diisi oleh seluruh responden (Karyawan bakti Bank Central Kantor Cabang Wilayah Cibubur).

3.3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu/orang dalam perusahaan/instansi/organisasi, kelompok individu atau dari perusahaan/instansi/organisasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer terdiri dari data kuesioner yang disebarkan kepada Karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh melalui penyedia data seperti, media masa, perusahaan penyedia data, data yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, data yang disediakan pada *statistic software*. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah literature-literatur yang relevan dengan penelitian seperti penelitian terdahulu.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan kerangka pemikiran serta hipotesis yang telah disajikan sebelumnya, maka penulis membedakan objek penelitian ke dalam dua variable, yaitu:

1. Variable Bebas (*Independent Variable*)
Variable bebas yaitu variable yang mempengaruhi variable *dependent*. Dalam penelitian ini, ditunjukkan oleh motivasi kerja yang dilambangkan dengan variable X;
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
Variabel tidak bebas adalah variable yang dipengaruhi variable independent yang ditunjukkan melalui kinerja karyawan yang dilambangkan dengan variable Y.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Variabel X: Motivasi Kerja (Mangkunegara, 2015)	Tanggung Jawab	1. Tingkat tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan. 2. Tingkat tanggung jawab penyelesaian. 3. Bersedia memperbaiki kesalahan dalam pekerjaan secara sukarela.	Ordinal
	Prestasi Kerja	1. Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya. 2. Menguasai pekerjaan dalam bidangnya. 3. Kemampuan dan kecepatan dalam menerima intruksi kerja.	Ordinal
	Peluang Untuk Maju	1. Tingkat keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaannya. 2. Tingkat inisiatif dalam menjalankan pekerjaan. 3. Tingkat kesempatan adanya jenjang karir atau kenaikan jabatan.	Ordinal
	Pengakuan Atas Kinerja	1. Tingkat keinginan mendapatkan upah yang lebih tinggi dari biasanya. 2. Tingkat keinginan mendapatkan bonus/reward dari hasil pekerjaan. 3. Adanya pengakuan dari atasan berupa reward/ucapan.	Ordinal
	Pekerjaan	1. Tingkat keinginan untuk belajar menguasai pekerjaan di	Ordinal

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	Yang Menantang	bidangnya. 2. Tingkat diberikan kesempatan dalam berinovasi. 3. Tingkat inovasi dalam memudahkan pekerjaan.	
Variabel Y: Kinerja Kerja (Mangkunegara, 2015)	Kualitas kerja	1. Hasil pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan. 2. Karyawan harus bekerja secara teliti. 3. Karyawan memenuhi persyaratan tertentu untuk menghasilkan pekerjaan.	Ordinal
	Kuantitas kerja	1. Hasil pekerjaan sesuai dengan target yang sudah ditargetkan. 2. Karyawan bekerja secara maksimal. 3. Melaksanakan pekerjaan hingga selesai.	Ordinal
	Kedisiplinan kerja	1. Karyawan datang sebelum jam operasional dimulai. 2. Karyawan mengikuti peraturan perusahaan sesuai standar operasional yang sudah ditetapkan. 3. Jumlah ketidakhadiran yang tidak banyak.	Ordinal
	Ketepatan waktu	1. Karyawan bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. 2. Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. 3. Karyawan berupaya untuk mempercepat menyelesaikan pekerjaan.	Ordinal
	Interpersonal	1. Karyawan dapat bekerja sama secara tim. 2. Karyawan mampu memenuhi dan memberikan informasi kebutuhan nasabah. 3. Karyawan memiliki peran serta antar sesama karyawan dalam pekerjaannya.	Ordinal

3.5 Metode Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2014), adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh Karyawan Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur yang berjumlah 60 orang.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

1. Metode Survei (*Survey Methods*)

Metode survey adalah pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tulisan. Metode ini memerlukan adanya kontak langsung antara peneliti dengan subjek (responden) peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan, data penelitian berupa data subjek menyatakan opini, sikap, pengalaman atau karakteristik subjek penelitian secara individu maupun kelompok.

2. Wawancara

Wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap pihak dari Karyawan Bakti Bank Central Asia untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan penelitian;

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan cara mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan yang diajukan kepada Karyawan Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur yang merupakan objek penelitian guna untuk mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Rating Scale*. Skala *rating scale* merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu objek tertentu.

Sebenarnya, skala *likert* merupakan skala ordinal akan tetapi dalam penelitian seringkali dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan data yang diambil. Skala *likert* dapat digambarkan kriterianya sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Nilai	Kategori
5	Selalu (SL)
4	Sering (SR)
3	Kadang-Kadang (KD)
2	Hampir Tidak pernah (HTP)
1	Tidak Pernah (TP)

4. Metode Observasi (*Observation Methods*) Observasi terhadap kegiatan pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur yang merupakan subjek penelitian yang akan diteliti dengan baik secara langsung dalam menunjang pengumpulan data serta mempelajari berbagai berkas yang ada serta peraturan, prosedur, dan kebijakan yang akan ditetapkan oleh Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur sebagai objek penelitian.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini didapat dari selain pihak pertama, seperti melalui pihak lain maupun melalui dokumen. Data sekunder didapat melalui berbagai sumber, seperti literature, artikel, buku sumber, jural, serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur” (Purbayu, 2015). Uji Validitas ditunjukkan untuk mengukur seberapa nyata suatu pengujian atau instrument. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistic yaitu menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan metode *rank spearman*. Data dinyatakan valid jika r_{hitung} yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari r_{tabel} pada signifikansi 0.05 (5%).

Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada. Item pertanyaan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji validitas digunakan untuk mengukur kuesioner apakah dikatakan valid atau tidaknya suatu butir pertanyaan pada kuesioner. Sahnya suatu pertanyaan tersebut apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada butir pertanyaan kuesioner. Uji validitas dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R = Korelasi

X = Skor butir pertanyaan

Y = Total skor

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi kerja

Indikator	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Tanggung Jawab	Saya bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan yang diberikan.	0,751	0,361	Valid
	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.	0,661	0,361	Valid
	Saya memperbaiki kesalahan dalam pekerjaan secara sukarela, apabila saya melakukan kesalahan.	0,632	0,361	Valid
Prestasi Kerja	Saya melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.	0,781	0,361	Valid
	Saya dapat memahami dan menguasai pekerjaan yang diberikan.	0,771	0,361	Valid
	Saya cepat mengerti dalam menerima intruksi kerja.	0,644	0,361	Valid
Peluang Untuk Maju	Saya merasa upah yang saya terima sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan	0,439	0,361	Valid
	Saya memiliki inisiatif yang tinggi dalam pekerjaan.	0,601	0,361	Valid
	Saya mendapatkan kesempatan kenaikan jabatan yang lebih baik.	0,658	0,361	Valid
Pengakuan Atas Kinerja	Saya memiliki keinginan mendapatkan upah yang lebih tinggi dari biasanya dari setiap inisiatif pekerjaan yang saya lakukan.	0,602	0,361	Valid
	Saya mendapatkan bonus dari hasil memenuhi target pekerjaan dengan baik.	0,748	0,361	Valid
	Atasan saya memberikan reward/ucapan ketika saya berhasil memenuhi target yang diberikan.	0,682	0,361	Valid

Indikator	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Pekerjaan Yang Menantang	Saya memiliki keinginan untuk dapat menguasai pekerjaan dalam bidang saya.	0,682	0,361	Valid
	Saya mendapat kesempatan untuk menerapkan metode kerja sendiri dalam melakukan pekerjaan.	0,623	0,361	Valid
	Saya memiliki cara dalam mempermudah dan mempercepat menyelesaikan pekerjaan.	0,692	0,361	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, hasil pengujian validitas butiran pertanyaan variabel motivasi kerja kepada 30 responden menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang berjumlah 15 butir dapat dinyatakan valid. Hal ini didasarkan pada nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

Indikator	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan selama ini dapat saya capai dengan baik.	0,581	0,361	Valid
	Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang maksimal dengan tidak adanya kesalahan.	0,684	0,361	Valid
	Saya memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok saya.	0,677	0,361	Valid
Kuantitas	Selama bekerja, hasil pekerjaan saya lebih baik dibandingkan dengan waktu lalu.	0,755	0,361	Valid
	Selama bekerja, saya berusaha lebih baik dari rekan kerja.	0,736	0,361	Valid
	Saya menyelesaikan tugas/pekerjaan yang telah diberikan dengan baik.	0,718	0,361	Valid
Kedisiplinan kerja	Saya datang sebelum jam operasional dimulai	0,516	0,361	Valid
	Saya melaksanakan tugas/pekerjaan sesuai Standar Operasional Perusahaan dengan benar.	0,687	0,361	Valid
	Absensi saya memiliki ketidakhadiran yang sedikit	0,677	0,361	Valid
Ketepatan waktu	Saya bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.	0,559	0,361	Valid
	Selama bekerja, saya menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan tepat waktu.	0,655	0,361	Valid
	Selama bekerja, saya berupaya untuk mempercepat dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan saya.	0,713	0,361	Valid
Interpersonal	Saya mampu bekerja sama dengan baik dengan sesama rekan kerja.	0,594	0,361	Valid
	Saya mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan informasi kepada nasabah.	0,71	0,361	Valid
	Saya bersedia membantu pekerjaan/tugas rekan tim bila dibutuhkan.	0,706	0,361	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 3.4 di atas, hasil pengujian validitas butiran pertanyaan variabel Kinerja karyawan kepada 30 responden menunjukkan bahwa seluruh

pertanyaan yang berjumlah 30 butir dapat dinyatakan valid. Hal ini didasarkan pada nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Purbayu (2016), reliabilitas adalah ukuran yang akan menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Reliabilitas suatu variable yang dibentuk dari daftar pertanyaan dikatakan moderat jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ itu artinya pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Akan tetap apabila *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka kuesioner ini tidak reliable. Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini digunakan teknik formula *Cronbach's Alpha*. Suatu keusioner ini dikatakan reliable atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Suatu variable dikatakan reliable apabila memiliki *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* yang dimaksud adalah:

$$Cronbach's\ Alpha\ \alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- α = Nilai Reliabilitas
- k = Jumlah Item
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians tiap-tiap skor
- σ_t^2 = Varians Total

Berikut hasil uji reliabilitas variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,905	15

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,908	15

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dari variabel motivasi kerja memiliki kehandalan jika dilakukan pengukuran ulang atau disebut reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai alpha yang lebih besar dari 0,6 yakni sebesar 0,905. Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dari variabel kinerja memiliki kehandalan jika dilakukan pengukuran ulang atau disebut reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai alpha yang lebih besar dari 0,6 yakni sebesar 0,908.

3.8 Metode Analisis/ Pengolahan Data

Terdapat dua macam metode pengolahan data yang digunakan yaitu statistic deskriptif dan statistic inferensial, statistic inferensial meliputi statistic parametik dan statistic non-parametrik (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kedua metode tersebut.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini statistic deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara mendalam melalui table, grafik, diagram, maupun gambar dari data yang dihasilkan. Menurut Sugiyono (2017) penyajian data lebih mudah dipahami bila dinyatakan dalam bentuk persen (%). Penyajian data merubah frekuensi menjadi persen, dinamakan Frekuensi relative. Selain itu, analisis deskriptif dalam penelitian ini juga menggunakan perhitungan rata-rata.

Cara perhitungannya adalah:

1. Frekuensi relative:

$$FR = \frac{f}{\sum f} \times 100\%$$

Keterangan:

FR= Frekuensi Relatif

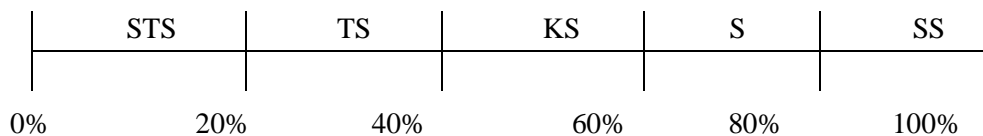
f = Frekuensi hasil tanggapan responden

$\sum f$ = Total Frekuensi

2. Total Tanggapan Responden

$$= \frac{\text{Jumlah Skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal untuk keseluruhan item}} \times 100\%$$

Menurut Sugiyono (2017) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar antara 20% sampai 100%. Maka secara kontinuum dapat digambarkan sebagai berikut:



Tabel 3.6 Interpretasi Kriteria Hasil Penilaian Kuesioner

Skala	Kriteria Penilaian
0%-20%	Sangat Tidak Setuju
20%-40%	Tidak Setuju
40%-60%	Kurang Setuju
60%-80%	Setuju
80%-100%	Sangat Setuju

3.8.2 Analisis Statistik Inferensial

Statistic inferensial digunakan untuk menganalisis maupun menguji hipotesis dengan statistic non-parametik karena bertujuan untuk menguji parameter populasi melalui data pada penelitian ini menggunakan data ordinal. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017) bahwa penggunaan statistic non-parametik kebanyakan digunakan untuk menganalisis data nominal dan ordinal.

1. Analisis koefisien korelasi

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa pengujian hipotesis untuk skala pengukurannya menggunakan skala ordinal maka menggunakan teknik *rank spearman*. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kedua variabel dan seberapa besar atau kuat hubungan tersebut. Dalam analisis ini peneliti menggunakan rumus *Rank Spearman*, yaitu:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi Rank Spearman

n = Jumlah data

d_i = Selisih antar ranking 2 variabel (Rank X – Rank Y)

(Sugiyono,2014)

Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017)

2. Uji Hipotesis Korelasi

Untuk mengetahui hasil dari koefisien korelasi signifikan atau tidak maka perlu diuji. Menurut Sugiyono (2014) untuk menguji signifikansi hubungan, dapat menggunakan rumus t-hitung. Karena dalam penelitian ini merupakan uji dua pihak maka menggunakan tingkat kesalahan 5% dengan tujuan melihat kesesuaian yang nyata atau signifikan antara kedua variabel.

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Keterangan :

t = t hitung

r_s = Nilai Korelasi

N = Jumlah data
(Sugiyono, 2014)

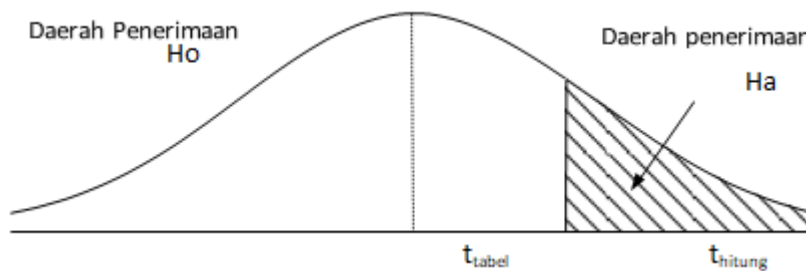
Setelah ditemukan nilai dari t hitung, kemudian dibandingkan dengan t_{table} untuk mengetahui signifikan atau tidak. Karena ini termasuk kedalam uji satu arah, maka nilai t dilihat pada nilai y untuk uji satu pihak dengan taraf kesalahan 5% dengan $df = n-2$. Dari perhitungan t_{hitung} maka kriteria hasil pengujian hipotesisnya, peneliti merumuskan dua hipotesis yaitu:

H_0 : $r \leq 0$, berarti tidak ada hubungan yang nyata antara motivasi kerja dengan kinerja Karyawan Bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur.

H_a : $r > 0$, berarti terdapat hubungan yang nyata dan positif antara motivasi kerja dengan kinerja Karyawan Bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur.

Dengan ketentuan:

1. H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya, tidak terdapat hubungan yang nyata antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.
2. H_a diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya, terdapat hubungan yang nyata dan positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.



Gambar 3.1 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Central Asia

Sejarah Bank Central Asia (BCA) dimulai pada tahun 1955, NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang *Knitting Factory* berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). Lalu pada tanggal 21 Februari 1957, BCA mulai beroperasi dengan kantor pusat daerah Asemka di Jakarta. Selanjutnya, pada tahun 1970-an, nama bank resmi memakai nama PT. Bank Central Asia (BCA) dan berhasil memperkuat jaringan cabang serta berkembang menjadi Bank Devisa.



Gambar 4.1 Kantor Cabang BCA Pertama daerah Asemka di Jakarta

Tahun 1980-an, BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan menerapkan online sistem untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Tahun 1990-an, BCA memulai layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine*). Pengembangan jaringan fitur ATM dilakukan secara intensif. Selain itu BCA juga mulai bekerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT. Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA. Tahun 1998-an Indonesia mengalami krisis moneter. BCA mengalami bank rush. Pada tahun 1998 BCA menjadi bank Take Over (BTO) dan disertakan dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi yang dilaksanakan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), suatu institusi Pemerintah.

Tahun 2000-an, BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tubai BCA, *Internet Banking KlikBCA*, *mobile banking m-BCA*, EDCBIZZ, dan lain-lain. BCA mendirikan fasilitas *Disaster Recovery Center* di Singapura. Bca meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui entitas anaknya, BCA Finance.

Tahun-tahun selanjutnya BCA terus memberikan inovasi baru di bidang teknologi dan informasi dan perbankan. Tahun 2007, BCA menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap serta meluncurkan kartu prabayar, *Flazz Card*. Tahun 2008-2009, BCA telah menyelesaikan pembangunan *mirroring IT System* guna memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisasi resiko operasional, serta membuka layanan *Solitaire* bagi nasabah *high net-worth individual*.

Tahun 2010-2013an BCA memasuki lini bisnis baru yaitu perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum dan sekuritas. Di tahun 2013, BCA menambah kepemilikan efektif dari 25% menjadi 100% pada perusahaan asuransi umum, PT Asuransi Umum BCA (Sebelumnya Bernama PT Central Sejahtera Insurance dan dikenal juga sebagai BCA Insurance). BCA memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif, di antaranya aplikasi mobile banking untuk smartphone terkini, layanan penyelesaian pembayaran melalui *e-commerce*, dan mengembangkan konsep baru *Electronic Banking Center* yang melengkapi ATM Center dengan tambahan fitur-fitur yang didukung teknologi terkini. Guna meningkatkan keandalan layanan perbankannya, BCA telah menyelesaikan pembangunan *Disaster Recovery Center* (DRC) di Surabaya yang berfungsi sebagai *disaster recovery backup data center* yang terintegrasi dengan dua mirroring data center. DRC yang baru menggantikan DRC yang sebelumnya berlokasi di Singapura.

Tahun 2014-2016an, BCA mengembangkan MyBCA, sebagai layanan perbankan digital yang dapat digunakan secara mandiri (*self service* dan meluncurkan produk Sakuku, *electronic wallet* berbasis aplikasi. Tahun 2017-2018, tepatnya pada tanggal 23 Januari 2017 BCA meresmikan *BCA Learning Institute* (BLI) dan Galeri BCA yang diharapkan dapat memfasilitasi upaya BCA untuk menjadi yang terdepan dalam hal research and development (R&D). pada tahun tersebut juga BCA mulai membangun kolaborasi dengan perusahaan *fintech* atau *e-commerce* untuk system pembayaran tanpa tunai melalui bank BCA.



Gambar 4.2 BCA Learning Institute

Tahun 2019-2020an pada bulan Oktober 2019, BCA menyelesaikan akuisisi PT Bank Royal Indonesia dengan kepemilikan efektif (langsung maupun tidak langsung) sebesar 100%. Pasca akuisisi, model bisnis Bank Royal akan difokuskan sebagai bank digital untuk bersinergi dengan jaringan perbankan digital BCA. BCA menandatangani Perjanjian Jual Beli Bersyarat untuk pengembilalihan 100% saham PT Bank Rabobank International Indonesia, dengan persyaratan mendapat persetujuan dari regulator dan para pemegang saham. BCA melakukan penambahan modal pada BCA Syariah dan CCV untuk mendukung pertumbuhan bisnis dari masing-masing entitas anak. BCA meluncurkan serangkaian inovasi layanan digital di tahun 2019, termasuk *BCA Keyboard* (untuk alses langsung ke layanan transaksi perbankan di berbagai online chat platform), pembukaan rekening melalui *BCA Mobile* dan *WELMA* (sebuah *mobile apps* untuk layanan *wealth management*) BCA mengembangkan konsep *future branch model* dengan memanfaatkan beragam perangkat teknologi digital. Melalui konsep ini akan semakin memperkuat *customer experience* dan meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang.

Visi PT Bank Central Asia adalah menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

MISI

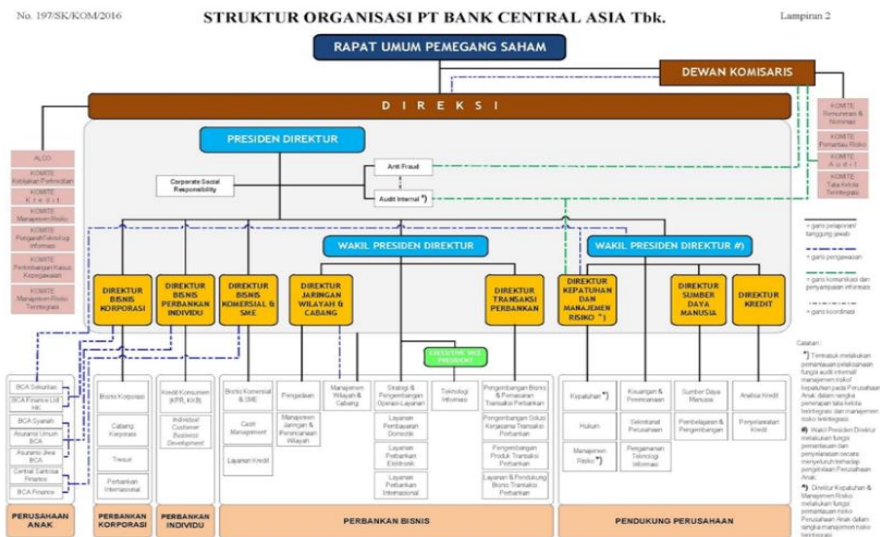
1. Membangun institusi ang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai francais dan nilai *stakeholder* BCA.

TATA NILAI

1. Fokus Pada Nasabah
Perhatian/kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.
2. Integritas
Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan Tindakan konsisten dan konsekuen pada peran/tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.
3. Kerjasama Tim
Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Berusaha Mencapai yang Terbaik
Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama dari para pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi. Dengan adanya struktur organisasi, masing-masing bagian dapat menjalankan aktivitas organisasi, sehingga koordinasi yang baik antara atasan dan bawahan maupun antara sesama pegawai dapat tercapai. Adapun struktur organisasi PT. Bank Central Asia Tbk., sebagai berikut:



Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia Tbk.

PT. Bank Central Asia Tbk. Didukung dengan struktur organisasi sebagaimana sesuai dengan Akta Pernyataan Keputusan Rapat No. 33 tanggal 10 Mei 2022 yang dibuat oleh Christina Dwi Utami, S.H., M.Hum., M.Kn., Notaris di Jakarta, susunan Anggota Dewan Komisaris sejak tanggal 10 Mei 2022.

Analisis terhadap tugas dari masing-masing unsur sangat penting terhadap penentuan berbagai kebijakan dan strategi yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk program maupun kegiatan. Berikut ini adalah tugas dari masing-masing unsur dalam PT. Bank Central Asia Tbk. yang meliputi:

Tabel 4.1 Uraian Tugas Susunan Organisasi PT. Bank Central Asia Tbk.

Susunan Organisasi	Tugas
Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)	Forum bagi para pemegang saham untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan perusahaan.
Dewan komisaris	Pengawasan atas kebijakan direksi dalam menjalankan perusahaan, dan memberikan nasihat kepada direksi Memastikan terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dalam setiap kegiatan usaha pada seluruh tingkatan organisasi.
Komite audit	Membantu dewan komisaris dalam rangka mendukung keefektifan pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan atas hal-hal yang terkait dengan laporan keuangan, sistem pengendalian internal, pelaksanaan fungsi audit internal dan eksternal, implementasi good corporate governance serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Komite pemantau resiko	Membantu dan memberikan rekomendasi kepada dewan komisaris dalam rangka meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas pengawasan dan tanggung jawab di bidang manajemen resiko dan memastikan kebijakan manajemen resiko dilakukan dengan baik.
Presiden Direktur	Membuat perencanaan kerja bidang pengawasan dan operasi bank Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen Membuat proyeksi rencana dan anggaran baru Mempersiapkan tenaga SDM yang terampil Menjaga seluruh keutuhan asset bank, mempertahankan kredibilitas bank dalam rangka peningkatan kesehatan bank kearah yang lebih baik dan berkembang. Mengawasi kelancaran kegiatan perusahaan sesuai dengan strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan
Wakil Direktur Utama	Melaksanakan pengurusan perusahaan sesuai bidang tugas yang ditetapkan dalam RUPS atau Rapat Direksi. Mengarahkan dan menetapkan strategi dan kebijakan bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan memperhatikan visi, misi, strategi dan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan. Menyusun dan menetapkan rencana kerja, rencana pengembangan bisnis dan SDM di bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya untuk kepentingan dalam mencapai tujuan perusahaan.
Direktur Kepatuhan	Menetapkan langkah-langkah yang diperlukan guna memastikan kepatuhan bank terhadap peraturan Peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undangan lain yang berlaku dan perjanjian serta komitmen dengan Bank Indonesia.
Direktur Operasional	Membantu tugas direktur utama dalam membidangi tugas-tugas operasional Mendatangi tiket pencarian tabungan dan deposito Melaksanakan penyusunan anggaran untuk tahun berikut bersama dengan direktur utama Memeriksa laporan-laporan bulanan bank akhir tahun
Direktur Sumber Daya Manusia	Melakukan perencanaan, mengembangkan dan implementasi strategi pada bidang pengelolaan dan juga pengembangan SDM, seperti merekrut karyawan, kebijakan, kontrak kerja, konsultasi, penggajian, peraturan, pelatihan, membangun motivasi, evaluasi dan lain-lain Penetapan dan pemeliharaan sistem yang ada dengan tujuan untuk mengukur aspek penting dari pengembangan sumber daya manusia Mengawasi, mengukur dan melakukan pelaporan mengenai masalah, strategi dalam mengembangkan SDM dan pencapaiannya sesuai kepatatan

Susunan Organisasi	Tugas
Kepala Kantor Cabang	Bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh direksi.
	Mengawasi kegiatan rekrutmen dan memastikan bahwa kegiatan telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
	Bertanggung jawab terhadap pemenuhan dan permintaan rekanan terhadap tenaga kerja berdasarkan kualitas, kuantitas dan waktu yang tepat sesuai dengan standar yang ditetapkan.
	Melakukan evaluasi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pekerja
	Menerbitkan surat keputusan untuk pekerja yang melakukan pelanggaran
Kepala Bagian Operasiona	Berperan sebagai marketing relationship dan bisnis development.
	Mengelola workflow tim dan individu yang ada di dalam tim agar semua pekerjaan dapat dikerjakan secara efektif
	Mengevaluasi kinerja karyawan dan memberikan umpan balik yang konstruktif efektifitas saat bekerja
	Melatih dan mengawasi karyawan ketikan bekerja sesuai dengan standar operasional, peraturan Bank Indonesia dan perundang-undangan yang berlaku.
	Membantu menyelesaikan masalah salah satu persoalan, dan sebagai mediator untuk menengahi masalah dan membantu mendapatkan solusi.
Teller	Mengidentifikasi peluang peningkatan karir
	Melayani penyetoran dan pembayaran tunai maupun non-tunai sehubungan dengan transaksi
	Melayani jual beli uang asing dan pembayaran dan penerimaan dengan mata uang asing.
Customer Service	Menyortir sesuai standar persyaratan uang
	Memberi layanan kepada pihak nasabah, seperti membuka rekening tabungan, deposito, yang berhubungan dengan keuangan.
	Melayani serta memberikan solusi atas masalah nasabah
	Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank.
Customer Service	Mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah yang berhubungan dengan produk serta layanan pihak bank.

Sumber: PT Bank Central Asi Tbk, 2021

4.1.3 Profil Responden

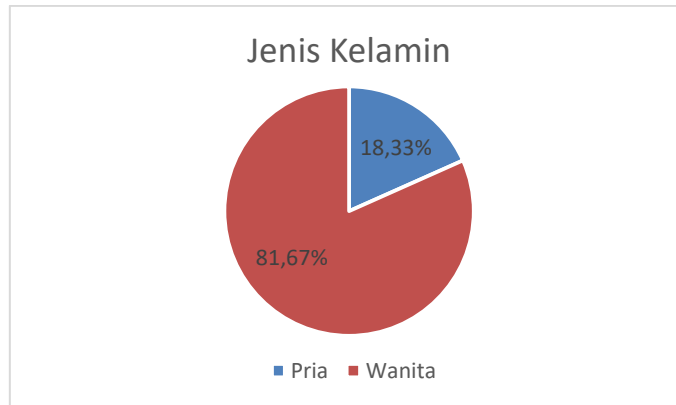
Profil Responden yang diteliti terbagi menjadi 2 (dua) kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin dan usia. Berikut data hasil profil responden yang merupakan karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur

1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Pria	11	18,33%
2.	Wanita	49	81,67%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2022)



Gambar 4.4 Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

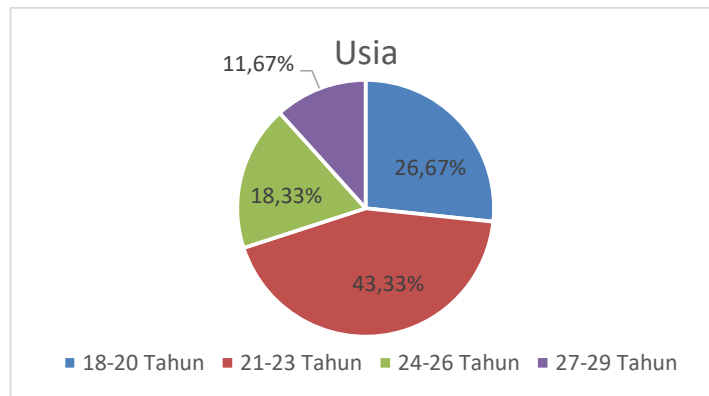
Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden terdiri dari 11 responden dengan presentase 18,33% Pria dan 49 responden dengan presentase 81,67% wanita. berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden wanita dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan pria.

2. Profil Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	18-20 Tahun	16	26,67%
2.	21-23 Tahun	26	43,33%
3.	24-26 Tahun	11	18,33%
4.	27-29 Tahun	7	11,67%

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2022)



Gambar 4.5 Grafik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berusia 21-23 tahun yaitu sebanyak 26 responden dengan presentase sebesar 43,33%, responden yang berusia 18-20 tahun sebanyak 16 responden dengan presentase sebesar 26,67%, responden yang berusia 24-26 tahun sebanyak 11 orang dengan presentase 18,33%, dan yang responden yang berusia 27-29 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase 11,67%.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data utama. Data primer ini diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap responden. Responden dalam penelitian ini adalah Karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur. Hasil pengumpulan kuesioner yang memenuhi syarat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang disebar	60	100%
Kuesioner yang tidak kembali	-	-
Kuesioner yang kembali	60	100%
Kuesioner yang memenuhi syarat	60	100%
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	-	-

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2022)

Dari table 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang tersebar adalah sebanyak 60 kuesioner (100%), tidak ada kuesioner yang tidak kembali sehingga kuesioner yang kembali adalah sebanyak 60 (100%). Keseluruhan kuesioner yang Kembali pun memenuhi syarat.

4.2.2 Motivasi Kerja pada Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur

Mangkunegara (2016), mengatakan “motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya serta mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, motivasi merupakan sebuah energy untuk membangkitkan dorongan dalam diri guna mencapai tujuan tertentu”. Untuk mengetahui sejauh mana motivasi kerja di Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur, maka dapat dilihat melalui tanggapan responden mengenai variable tersebut yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Penuh Terhadap Pekerjaan yang Diberikan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	23	115	44%
Sering	4	35	140	54%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	261	100%

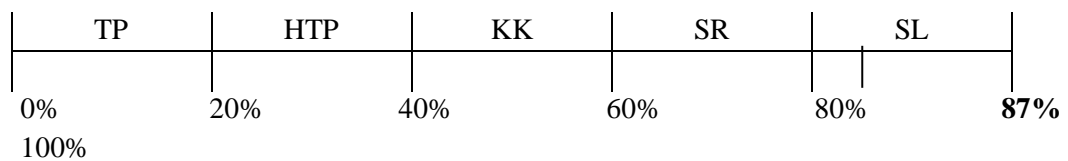
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 23 orang (44%) menyatakan selalu, 35 orang (54%) menyatakan sering, 2 orang (2%) menyatakan hampir tidak pernah. Dapat disimpulkan bahwa responden bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan yang diberikan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{261}{5 \times 60} \times 100\% = 87\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan yang diberikan” sebesar 87%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan yang Diselesaikan dengan Penuh Tanggung Jawab

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	18	90	35%
Sering	4	40	160	63%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	256	100%

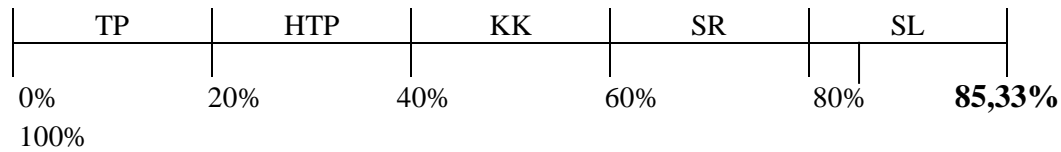
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 18 orang (35%) menyatakan selalu, 40 orang (63%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden dapat bertanggung jawab menyelesaikan pekerjaan/tugas dengan baik dan benar.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{256}{5 \times 60} \times 100\% = 85,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden dapat menyelesaikan pekerjaan/tugas dengan baik dan benar” sebesar 85,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Memperbaiki Kesalahan Secara Sukarela

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	19	95	37%
Sering	4	38	152	59%
Kadang-Kadang	3	3	9	4%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0,00%
Tidak Pernah	1	0	0	0,00%
Jumlah		60	256	100%

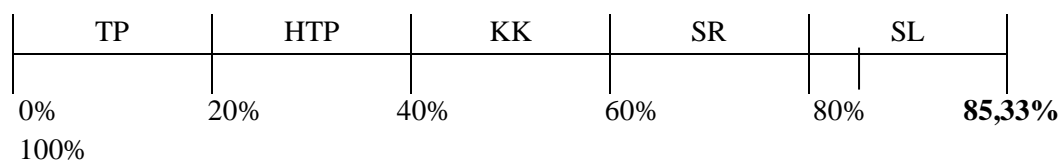
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang (37%) menyatakan selalu, 38 orang (59%) menyatakan sering dan 3 orang (4%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden secara sukarela memperbaiki kesalahan apabila responden melakukan kesalahan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{256}{5 \times 60} \times 100\% = 85,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden memperbaiki kesalahan dalam pekerjaan secara sukarela, apabila responden melakukan kesalahan” sebesar 85,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

2. Prestasi Kerja

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Melakukan Pekerjaan dengan Sebaik-baiknya

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	21	105	41%
Sering	4	37	148	57%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	259	100%

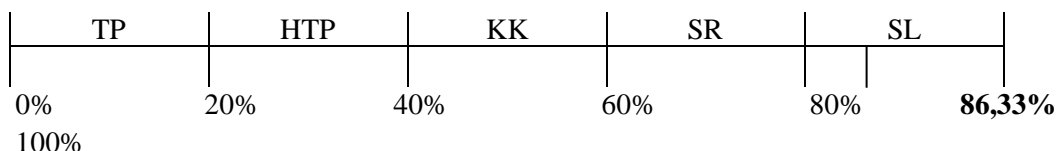
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 21 orang (41%) menyatakan selalu, 37 orang (57%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{256}{5 \times 60} \times 100\% = 86,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sebesar 86,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Menguasai Pekerjaan dalam Bidangny

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	16	80	31%
Sering	4	42	168	66%
Kadang-Kadang	3	2	6	3%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	254	100%

Sumber: Data diolah (2022)

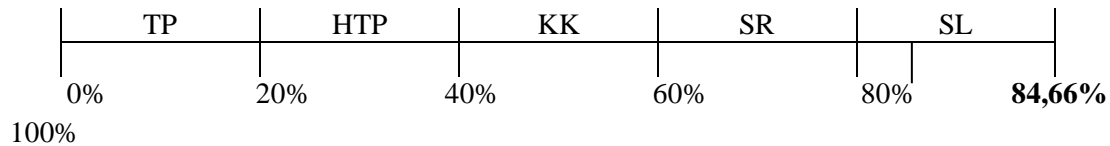
Dilihat dari tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 16 orang (31%) menyatakan selalu, 42 orang (66%) menyatakan sering dan 2 orang (3%)

menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memahami dan menguasai pekerjaan yang diberikan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{254}{5 \times 60} \times 100\% = 84,66\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden dapat memahami dan menguasai pekerjaan yang diberikan”, sebesar 84,66%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan dan Kecepatan Dalam Menerima Intruksi Kerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	16	80	32%
Sering	4	39	160	62%
Kadang-Kadang	3	5	15	6%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	255	100%

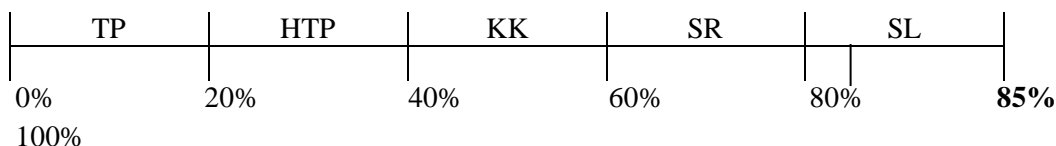
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 16 orang (32%) menyatakan selalu, 39 orang (62%) menyatakan sering dan 5 orang (6%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden cepat mengerti dalam menerima intruksi kerja

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{255}{5 \times 60} \times 100\% = 85\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “cepat mengerti dalam menerima intruksi kerja” sebesar 85%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

3. Peluang Untuk Maju

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Keinginan mendapatkan Upah yang Adil Sesuai dengan Pekerjaannya

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	16	80	32%
Sering	4	40	160	63%
Kadang-Kadang	3	4	12	5%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	252	100%

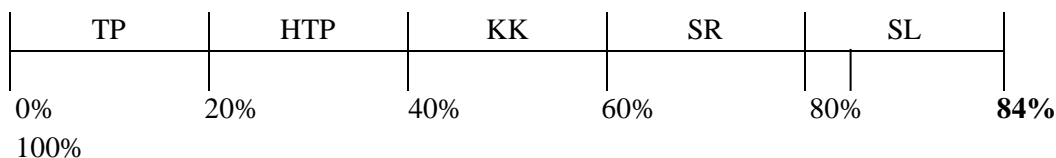
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 16 orang (32%) menyatakan selalu, 40 orang (63%) menyatakan sering dan 4 orang (5%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa upah yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{252}{5 \times 60} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden merasa upah yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan” sebesar 84%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Memiliki Inisiatif
Dalam Menjalankan Pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	19	95	37%
Sering	4	37	148	58%
Kadang-Kadang	3	4	12	5%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	255	100%

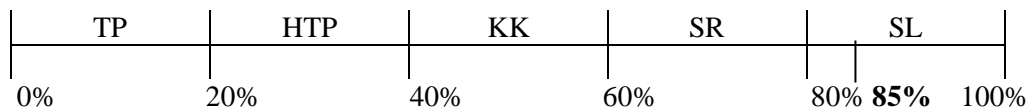
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.12 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang (37%) menyatakan selalu, 37 orang (58%) menyatakan sering dan 4 orang (5%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki inisiatif yang tinggi dalam pekerjaan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{255}{5 \times 60} \times 100\% = 85\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden memiliki inisiatif yang tinggi dalam pekerjaan” sebesar 85%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Adanya Kesempatan Kenaikan Jabatan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	24	120	47%
Sering	4	28	112	44%
Kadang-Kadang	3	8	24	9%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	256	100%

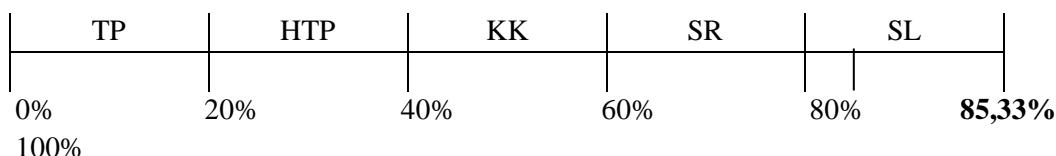
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 24 orang (47%) menyatakan selalu, 28 orang (44%) menyatakan sering dan 8 orang (9%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kesempatan adanya kenaikan jabatan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{256}{5 \times 60} \times 100\% = 85,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden mendapatkan kesempatan kenaikan jabatan yang lebih baik” sebesar 85,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

4. Pengakuan Atas Kinerja

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Mendapatkan Upah yang Lebih Tinggi dari Biasanya

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	27	135	51%
Sering	4	32	138	48%
Kadang-Kadang	3	1	3	1%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	266	100%

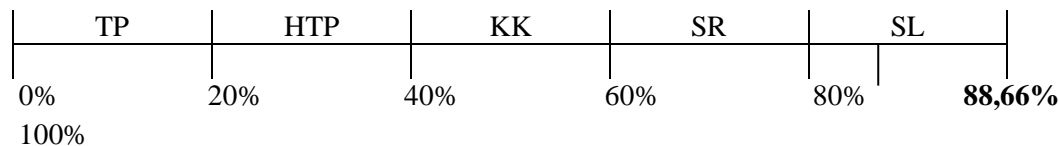
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 27 orang (51%) menyatakan selalu, 32 orang (48%) menyatakan sering dan 1 orang (1%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki keinginan mendapatkan upah yang lebih tinggi dari biasanya dari setiap inisiatif pekerjaan yang dilakukan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{266}{5 \times 60} \times 100\% = 88,66\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden mendapatkan kesempatan kenaikan jabatan yang lebih baik” sebesar 88,66%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Mendapatkan Bonus/Reward dari Hasil Pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	13	65	26%
Sering	4	44	176	70%
Kadang-Kadang	3	3	9	4%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	250	100%

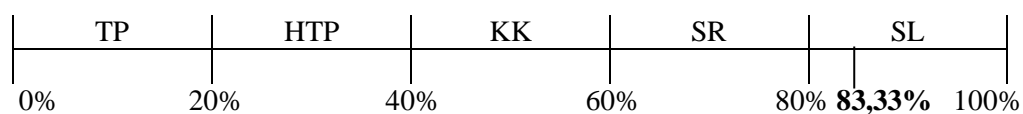
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.15 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 13 orang (26%) menyatakan selalu, 44 orang (70%) menyatakan sering dan 3 orang (4%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden mendapatkan bonus/reward dari hasil memenuhi target pekerjaan dengan baik.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{250}{5 \times 60} \times 100\% = 83,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden mendapatkan bonus/reward dari hasil memenuhi target pekerjaan dengan baik” sebesar 83,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Adanya Pengakuan dari Atasan Berupa Reward/Ucapan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
------------	------	--------------------------	------------	----------------

Selalu	5	11	50	22%
Sering	4	47	188	76%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	249	100%

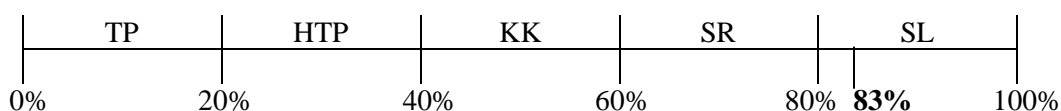
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.16 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang (22%) menyatakan selalu, 47 orang (76%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden mendapatkan pengakuan berupa reward/ucapan dari atasan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{249}{5 \times 60} \times 100\% = 83\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden mendapatkan reward/ucapan dari atasan Ketika berhasil memenuhi target yang diberikan” sebesar 83%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

5. Pekerjaan yang Menantang

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Untuk Belajar Menguasai Pekerjaan di Bidangnya

Keterangan	Skor	Jumlah Responden(orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	18	90	35%
Sering	4	40	160	63%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	256	100%

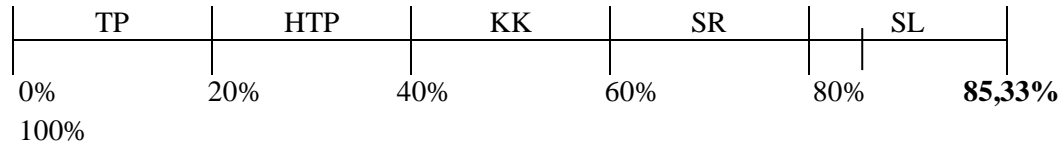
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.17 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 18 orang (35%) menyatakan selalu, 40 orang (63%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki keinginan untuk belajar menguasai pekerjaan di bidangnya.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{256}{5 \times 60} \times 100\% = 85,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden memiliki keinginan untuk dapat menguasai pekerjaan dalam bidangnya” sebesar 85,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Diberikan Kesempatan Dalam Berinovasi Melakukan Pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	14	70	28%
Sering	4	44	176	70%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	252	100%

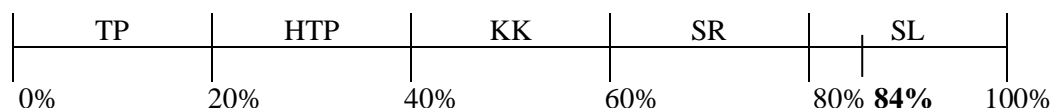
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.18 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 orang (28%) menyatakan selalu, 44 orang (70%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kesempatan dalam berinovasi.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{252}{5 \times 60} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden memiliki kesempatan untuk menerapkan metode kerja sendiri dalam melakukan pekerjaan” sebesar 84%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Melakukan Inovasi Dalam Memudahkan Pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	18	90	36%
Sering	4	37	148	58%
Kadang-Kadang	3	5	15	6%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	253	100%

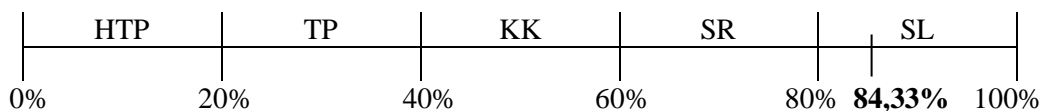
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.19 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 18 orang (36%) menyatakan selalu, 37 orang (58%) menyatakan sering dan 5 orang (6%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden melakukan inovasi dalam memudahkan pekerjaan.

Tanggapan total Responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{253}{5 \times 60} \times 100\% = 84,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden memiliki cara dalam mempermudah dan mempercepat menyelesaikan pekerjaan” sebesar 84,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata dari setiap jawaban responden, dan menyajikan hasil analisis secara keseluruhan.

Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Kerja

Indikator	Pernyataan	Total Skor	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata per Indikator (%)
Tanggung Jawab	Saya bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan yang diberikan.	261	87	85,88
	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.	256	85,33	
	Saya memperbaiki kesalahan dalam pekerjaan secara sukarela, apabila saya melakukan kesalahan.	256	85,33	

Indikator	Pernyataan	Total Skor	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata per Indikator (%)
Prestasi Kerja	Saya melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.	259	86,33	85,33
	Saya dapat memahami dan menguasai pekerjaan yang diberikan.	254	84,66	
	Saya cepat mengerti dalam menerima intruksi kerja.	251	85	
Peluang Untuk Maju	Saya merasa upah yang saya terima sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan	252	84	84,77
	Saya memiliki inisiatif yang tinggi dalam pekerjaan.	255	85	
	Saya mendapatkan kesempatan kenaikan jabatan yang lebih baik.	256	85,33	
Pengkakuan Atas Kinerja	Saya memiliki keinginan mendapatkan upah yang lebih tinggi dari biasanya dari setiap inisiatif pekerjaan yang saya lakukan.	266	88,66	84,99
	Saya mendapatkan bonus dari hasil memenuhi target pekerjaan dengan baik.	250	83,33	
	Atasan saya memberikan reward/ucapan ketika saya berhasil memenuhi target yang diberikan.	249	83	
Pekerjaan yang Menantang	Saya memiliki keinginan untuk dapat menguasai pekerjaan dalam bidang saya.	256	85,33	84,55
	Saya mendapat kesempatan untuk menerapkan metode kerja sendiri dalam melakukan pekerjaan.	252	84	
	Saya memiliki cara dalam mempermudah dan mempercepat menyelesaikan pekerjaan.	253	84,33	
Rata-Rata				85,10
Nilai Rata-rata Tertinggi per Indikator	Tanggung Jawab			85,88
Nilai Rata-rata Terendah per Indikator	Pekerjaan yang menantang			84,55

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan data pada table 4.20 di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata skor tertinggi dari tanggapan responden mengenai motivasi kerja terdapat pada indikator “Tanggung jawab” yaitu sebesar 85,88% dengan pernyataan “saya bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan yang diberikan” yaitu sebesar 87%. Hal ini berarti karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas/pekerjaan yang telah diberikan serta memiliki rasa yang tinggi untuk mendapatkan pengakuan atas kinerja yang telah dihasilkan. Sedangkan rata-rata skor terendah terdapat pada indikator “Pekerjaan yang menantang” yaitu

sebesar 84,55% dengan pernyataan “Saya mendapat kesempatan untuk menerapkan metode kerja sendiri dalam melakukan pekerjaan.” dengan skor 84%, namun masih dalam kategori “sangat tinggi”.

Secara keseluruhan dari hasil perhitungan data yang terdapat dalam table 4.19 Dapat diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari variable motivasi kerja sebesar 85,10% atau berada pada Interval (80%-100%) yang berarti motivasi kerja pada karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dapat dikatakan “sangat tinggi”.

4.2.3 Kinerja Karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur

Menurut Mangkunegara (2015), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur, maka dapat dilihat melalui tanggapan responden mengenai variable tersebut yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, yaitu sebagai berikut:

1. Kuantitas

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Hasil Pekerjaan Sesuai Dengan Target yang Sudah Ditentukan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	14	70	28%
Sering	4	44	176	70%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	252	100%

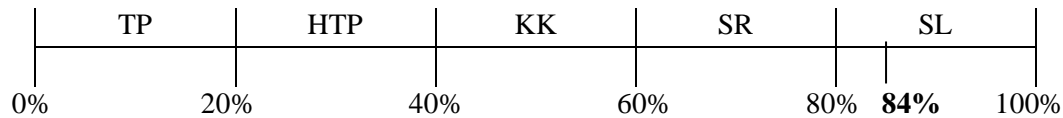
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.21 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 orang (28%) menyatakan selalu, 44 orang (70%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden dapat menghasilkan pekerjaan sesuai dengan target yang sudah ditentukan.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{252}{5 \times 60} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “selama bekerja, hasil pekerjaan responden lebih baik dibandingkan dengan waktu lalu” sebesar 84%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Bekerja Secara Maksimal

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	20	100	39%
Sering	4	38	152	59%
Kadang-Kadang	3	1	3	1%
Hampir Tidak Pernah	2	1	2	1%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	257	100%

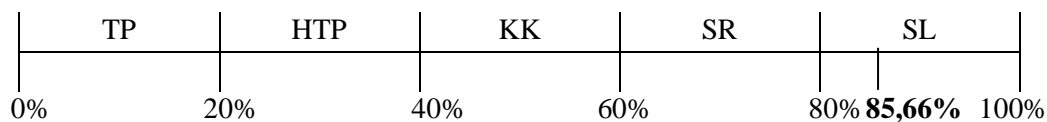
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.22 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 20 orang (39%) menyatakan selalu, 38 orang (59%) menyatakan sering dan 1 orang (1%) menyatakan kadang-kadang. 1 orang (1%) menyatakan hampir tidak pernah. Dapat disimpulkan bahwa responden bekerja secara maksimal.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{257}{5 \times 60} \times 100\% = 85,66\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “Selama bekerja, responden berusaha lebih baik dari rekan kerja” sebesar 85,66%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Melaksanakan Pekerjaan Hingga Selesai

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	14	70	28%
Sering	4	44	176	70%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	252	100%

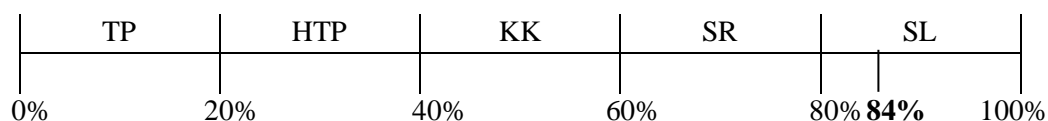
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.23 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 orang (28%) menyatakan selalu, 44 orang (70%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden melaksanakan pekerjaan hingga selesai.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{252}{5 \times 60} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden menyelesaikan tugas/pekerjaan yang telah diberikan dengan baik” sebesar 84%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Menghasilkan Pekerjaan Sesuai dengan Standar yang Ditentukan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden(orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	12	60	24%
Sering	4	46	184	74%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	250	100%

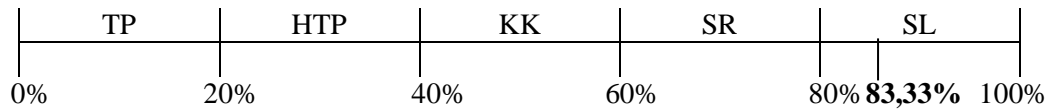
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.24 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 12 orang (24%) menyatakan selalu, 44 orang (74%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden bekerja secara maksimal.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{250}{5 \times 60} \times 100\% = 83,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “hasil pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan” sebesar 83,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Bekerja Secara Teliti

Keterangan	Skor	Jumlah Responden(orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	19	95	37%
Sering	4	39	156	61%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	257	100%

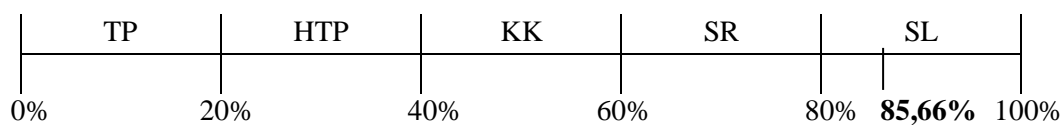
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.25 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang (37%) menyatakan selalu, 39 orang (61%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden bekerja secara teliti.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{257}{5 \times 60} \times 100\% = 85,66\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden berusaha menghasilkan kualitas kerja yang maksimal dengan tidak adanya kesalahan” sebesar 85,66%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Memenuhi Persyaratan Tertentu Untuk Menghasilkan Pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden(orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	15	75	30%
Sering	4	42	168	67%

Kadang-Kadang	3	3	9	3%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	252	100%

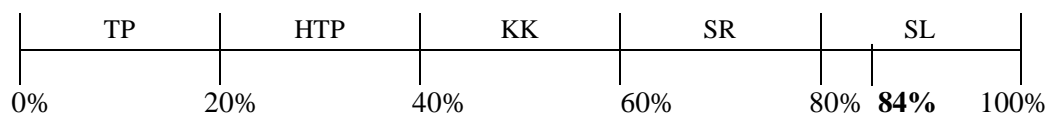
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.26 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 15 orang (30%) menyatakan selalu, 42 orang (67%) menyatakan sering dan 3 orang (3%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden bekerja secara teliti.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{252}{5 \times 60} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok” sebesar 84%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

2. Kedisiplinan

Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Kedatangan Sebelum Jam Operasional Dimulai

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	19	95	37%
Sering	4	39	156	61%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	257	100%

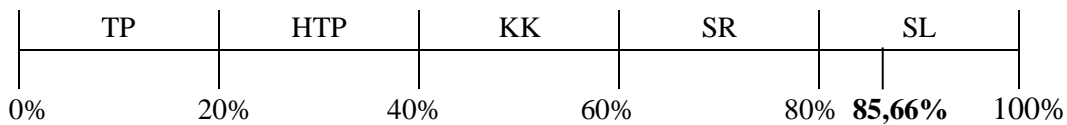
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.27 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang (37%) menyatakan selalu, 39 orang (61%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden datang sebelum jam operasional dimulai.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{257}{5 \times 60} \times 100\% = 85,66\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden datang sebelum jam operasional” sebesar 85,66%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Mengikuti Standar Operasional Perusahaan yang sudah ditetapkan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	17	85	33%
Sering	4	41	164	64%
Kadang-Kadang	3	2	6	3%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0,00%
Tidak Pernah	1	0	0	0,00%
Jumlah		60	255	100%

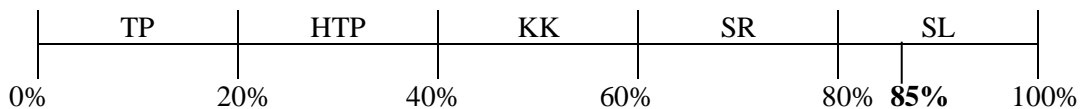
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.28 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 17 orang (33%) menyatakan selalu, 41 orang (64%) menyatakan sering dan 2 orang (3%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden mengikuti standar operasional perusahaan yang sudah ditetapkan.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{255}{5 \times 60} \times 100\% = 85\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden melaksanakan tugas/pekerjaan sesuai standar operasional perusahaan dengan benar” sebesar 85%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Jumlah Ketidakhadiran yang Tidak Banyak

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	21	105	41%
Sering	4	37	140	57%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	251	100%

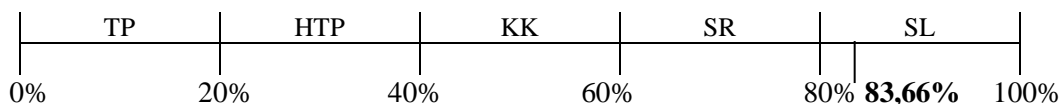
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.29 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 21 orang (41%) menyatakan selalu, 37 orang (57%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki jumlah ketidakhadiran yang tidak banyak.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{251}{5 \times 60} \times 100\% = 83,66\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “absensi responden memiliki ketidakhadiran yang sedikit” sebesar 83,66%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

3. Ketepatan Waktu

Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Bekerja Sesuai Dengan Waktu yang Sudah Ditentukan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	16	80	32%
Sering	4	40	160	63%
Kadang-Kadang	3	4	12	5%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	252	100%

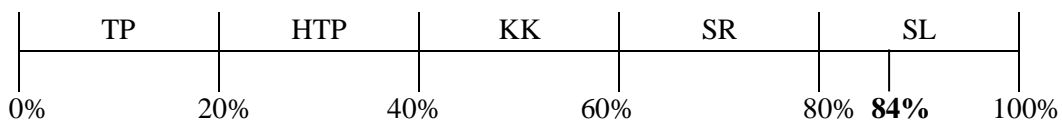
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.30 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 16 orang (32%) menyatakan selalu, 40 orang (63%) menyatakan sering dan 4 orang (5%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{252}{5 \times 60} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan” sebesar 84%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan dengan Tepat Waktu

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	16	80	32%
Sering	4	40	160	63%
Kadang-Kadang	3	4	12	5%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	252	100%

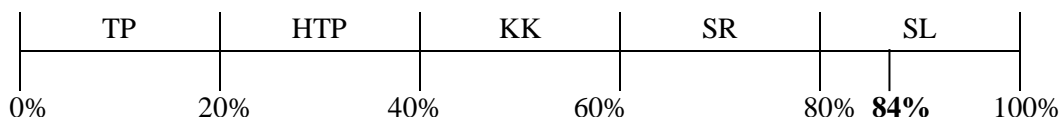
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.31 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 16 orang (32%) menyatakan selalu, 40 orang (63%) menyatakan sering dan 4 orang (5%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{252}{5 \times 60} \times 100\% = 84\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu” sebesar 84%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Upaya Untuk Mempercepat Menyelesaikan Pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	9	45	18%
Sering	4	47	188	77%
Kadang-Kadang	3	4	12	5%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	245	100%

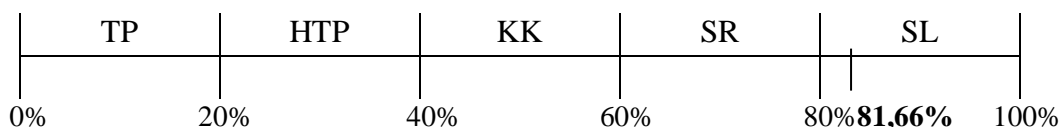
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.32 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang (18%) menyatakan selalu, 47 orang (77%) menyatakan sering dan 4 orang (5%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{245}{5 \times 60} \times 100\% = 81,66\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden berupaya untuk mempercepat dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan” sebesar 81,66%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

4. Interpersonal

Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Bekerja Sama Secara Tim

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	10	50	20%

Sering	4	47	188	76%
Kadang-Kadang	3	3	9	4%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	247	100%

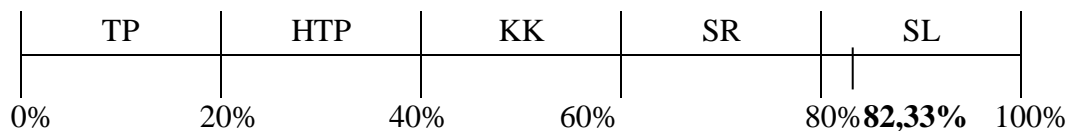
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari tabel 4.33 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 10 orang (20%) menyatakan selalu, 47 orang (76%) menyatakan sering dan 3 orang (4%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden dapat bekerja sama secara tim.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{247}{5 \times 60} \times 100\% = 82,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden mampu bekerja sama dengan baik dengan sesama rekan kerja” sebesar 82,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap memenuhi dan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	12	60	24%
Sering	4	46	184	74%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	250	100%

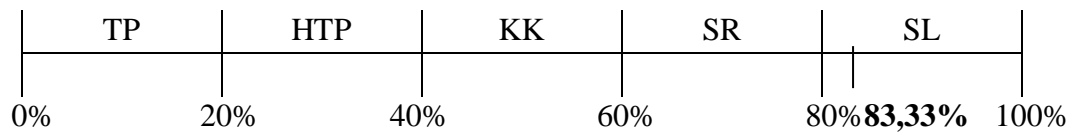
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.34 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 12 orang (24%) menyatakan selalu, 46 orang (74%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden dapat bekerja sama secara tim.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{250}{5 \times 60} \times 100\% = 83,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden mampu memenuhi dan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah” sebesar 83,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Memiliki Peran Serta Antar Sesama Rekan Kerja Dalam Pekerjaannya

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	21	105	41%
Sering	4	37	148	57%
Kadang-Kadang	3	2	6	2%
Hampir Tidak Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		60	259	100%

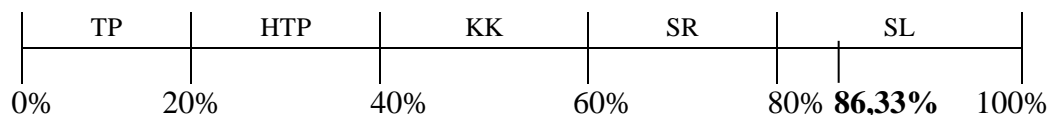
Sumber: Data diolah (2022)

Dilihat dari table 4.35 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 21 orang (41%) menyatakan selalu, 37 orang (57%) menyatakan sering dan 2 orang (2%) menyatakan kadang-kadang. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki peran serta antar sesama karyawan dalam pekerjaannya.

Tanggapan total responden:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{259}{5 \times 60} \times 100\% = 86,33\%$$



Berdasarkan skor total hasil jawaban responden mengenai pernyataan “responden bersedia membantu pekerjaan/tugas rekan tim bila dibutuhkan” sebesar 86,33%, dapat disimpulkan responden “selalu” terhadap pernyataan tersebut.

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata dari setiap jawaban responden, dan menyajikan hasil analisis secara keseluruhan.

Tabel 4.36 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan

Indikator	Pernyataan	Total Skor	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata per Indikator (%)
Kuantitas	Selama bekerja, hasil pekerjaan saya lebih baik dibandingkan dengan waktu lalu.	252	84	84,55
	Selama bekerja, saya berusaha lebih baik dari rekan kerja.	257	85,66	
	Saya menyelesaikan tugas/pekerjaan yang telah diberikan dengan baik.	252	84	
Kualitas	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan selama ini dapat saya capai dengan baik.	250	83,33	84,33
	Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang maksimal dengan tidak adanya kesalahan.	257	85,66	
	Saya memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok saya.	252	84	
Kedisiplinan	Saya datang sebelum jam operasional dimulai	257	85,66	84,77
	Saya melaksanakan tugas/pekerjaan sesuai Standar Operasional Perusahaan dengan benar.	255	85	
	Absensi saya memiliki ketidakhadiran yang sedikit.	251	83,66	
Ketepatan Waktu	Saya bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.	252	84	83,22
	Selama bekerja, saya menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan tepat waktu.	252	84	
	Selama bekerja, saya berupaya untuk mempercepat dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan saya.	245	81,66	
Interpersonal	Saya mampu bekerja sama dengan baik dengan sesama rekan kerja.	247	82,33	83,99
	Saya mampu memenuhi dan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.	250	83,33	
	Saya bersedia membantu pekerjaan/tugas rekan tim bila dibutuhkan.	259	86,33	
Rata-rata				84,17
Nilai Rata-rata Tertinggi per indikator		Kedisiplinan		84,77
Nilai Rata-rata Terendah per indikator		Ketepatan Waktu		83,22

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan data pada tabel 4.36 di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata skor tertinggi dari tanggapan responden mengenai kinerja karyawan terdapat pada indikator “Kedisiplinan” yaitu sebesar 84,77% dengan pernyataan “Saya melaksanakan tugas/pekerjaan sesuai Standar Operasional Perusahaan dengan benar.” yaitu sebesar 85%. Hal ini berarti karyawan bakti Bank Central Asia kantor Cabang Cibubur memiliki kedisiplinan yang tinggi terhadap pada nilai kehadiran dimana karyawan memiliki tingkat ketidakhadiran yang sedikit serta memiliki kerja sama yang tinggi dimana para responden bersedia untuk membantu pekerjaan/tugas rekan kerja apabila dibutuhkan. Sedangkan rata-rata skor terendah terdapat pada indikator “Ketepatan waktu” yaitu sebesar 83,22% dengan pernyataan “Selama bekerja, saya berupaya untuk mempercepat dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan saya.” dengan skor 81,66%, namun masih dalam kategori “sangat tinggi”.

Secara keseluruhan dari hasil perhitungan data yang terdapat dalam tabel 4.36 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari variable kinerja karyawan sebesar 84,17% atau berada pada Interval (80%-100%) yang berarti kinerja pada karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dapat dikatakan “sangat tinggi”.

4.2.4 Analisis Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur

1. Analisis Koefisien Korelasi *Ranks spearman's*

Berikut ini akan dibahas mengenai sejauh mana hubungan antara variabel motivasi kerja dengan variabel kinerja karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dengan menggunakan uji korelasi ranks spearman's dengan responden sebanyak 60 responden.

Tabel 4.37 Analisis Koefisien Korelasi

		Correlations		
			x1	y2
Spearman's rho	x1	Correlation Coefficient	1.000	.422**
		Significance (2-tailed)	.	.001
		N	60	60
	y2	Correlation Coefficient	.422**	1.000
		Significance (2-tailed)	.001	.
		N	60	60

** . Corr. is significant at .01 level 2-tail...

Berdasarkan *output* dari pengujian menggunakan SPSS pada table 4.37 di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,001. Karena nilai Sig. (2-tailed) 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka artinya terdapat hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Sedangkan angka koefisien korelasi sebesar 0,422, artinya tingkat hubungan (korelasi) antara variabel motivasi kerja dengan kinerja berada pada interval ke-3 yakni “sedang”. Adapun angka koefisien korelasi pada tabel di atas bernilai positif, yaitu 0,422 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel yang diuji bersifat searah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila motivasi kerja semakin ditingkatkan maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Adapun interpretasi dari nilai koefisien korelasi tersaji dalam tabel 4.38 berikut.

Tabel 4.38 Interpretasi Koefisien Korelasi Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan

Interval Koefisien	Persentase	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199		Sangat Lemah
0,20 - 0,399		Lemah
0,40 - 0,599	0,422	Sedang
0,60 - 0,799		Kuat
0,80 - 1,00		Sangat Kuat

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil tabel 4.38 mengenai hasil uji analisis koefisien korelasi rank spearman, diperoleh nilai r atau nilai korelasi sebesar = 0,422. Yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan berada pada kategori sedang.

2. Uji Hipotesis Korelasi

Untuk mengetahui apakah koefisien penelitian signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan uji koefisien korelasi. Dalam penelitian ini, uji signifikansi dilakukan dengan uji t. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut.

a. Mencari nilai t_{tabel}

Mencari t_{tabel} dilakukan dengan nilai signifikan 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan $(df) = n-2$ atau $60-2 = 58$. Setelah melihat tabel, hasil yang diperoleh adalah 1,67155.

b. Mencari nilai t_{hitung}

Untuk mencari nilai t_{hitung} , digunakan rumus sebagai berikut.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \rightarrow t = 0,422 \sqrt{\frac{60-2}{1-0,422^2}}$$

$$t = 0,422 \sqrt{\frac{58}{0,178084}}$$

$$t = 0,422 \sqrt{325,689001}$$

$$t = 0,422 \times 18,046855$$

$$t = 7,61577 \text{ dibulatkan menjadi } 7,615$$

c. Hubungan Fungsional

Tabel 4.39 Output SPSS dalam Menentukan Hubungan Fungsional

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Significance	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	18.500	5.142		3.598	.001
	x1	.702	.080	.754	8.739	.000

a. Dependent Variable: y2

Sumber: Data diolah (2022)

$$Y = a + bX$$

$$Y = 18,500 + 0,702X$$

Berdasarkan hasil hubungan fungsional antara motivasi kerja dengan kinerja diperoleh hasil $Y = 18,500 + 0,702X$, artinya ketika variabel motivasi kerja bernilai konstan, maka Kinerja karyawan bernilai positif sebesar 18,500 dan setiap kenaikan satu poin pada variabel Motivasi Kerja menyebabkan kenaikan 0,702 poin pada variabel Kinerja karyawan.

d. Menentukan Hipotesis Statistik

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut.

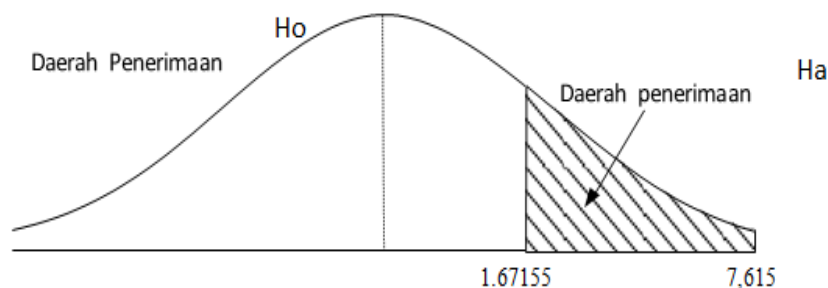
$$H_0 (r \leq 0)$$

Tidak terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.

$$H_a (r > 0)$$

Terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.

Diketahui nilai t_{hitung} adalah sebesar 7,615 dan t_{tabel} sebesar 1,67155, maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,615 > 1,67155$) artinya tolak H_0 dan terima H_a . Maka berdasarkan penilaian nilai t , dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi kerja (X) dengan kinerja karyawan bakti (Y) pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur.



Gambar 4.6 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kondisi Motivasi Kerja pada Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden yang diperoleh dari uji hasil kuesioner yang diberikan kepada karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur untuk menilai motivasi kerja di perusahaan tersebut yang digolongkan berdasarkan indikator, adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 85,10% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan sangat baik karena idealnya karyawan bakti memiliki rasa tanggung jawab pada setiap tugas/pekerjaan yang diberikan, serta apabila karyawan bakti melakukan kesalahan harus dapat bertanggung jawab dan sukarela memperbaiki kesalahan yang dilakukan.
2. Prestasi kerja, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 85,33% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan sangat baik karena para karyawan bakti dapat memahami dan menguasai pekerjaan dan menerapkannya dengan sebaik-baiknya serta karyawan bakti dapat dengan cepat mengerti dalam menerima intruksi kerja yang diberikan.
3. Peluang untuk maju, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 84,77% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan sangat baik karena idealnya para karyawan bakti memiliki inisiatif yang tinggi dalam pekerjaan agar dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi sehingga mendapatkan kesempatan kenaikan jabatan yang lebih baik. Dengan karyawan

bakti merasa upah yang diberikan sesuai dengan beban tugas/pekerjaan yang dikerjakan maka motivasi kerja para karyawan bakti akan semakin baik.

4. Pengakuan atas kinerja, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 84,99% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan sangat baik karena semakin karyawan bakti diberikan apresiasi secara ucapan ataupun reward dan bonus dari atasan karena keberhasilan dan inisiatif dalam memenuhi target tugas/pekerjaan akan meningkatkan motivasi kerja karyawan bakti.
5. Pekerjaan yang menantang, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 84,55% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan sangat baik karena karyawan bakti memiliki keinginan untuk belajar dan menguasai tugas/pekerjaan dalam bidangnya dan dalam melakukan pekerjaannya juga karyawan bakti diberikan kesempatan dalam menerapkan metode kerja sendiri dalam melakukan pekerjaan agar mempermudah dan mempercepat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Secara keseluruhan dari hasil perhitungan data mengenai variable motivasi kerja, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari variable motivasi kerja sebesar 85,10% atau berada pada interval (80%-100%) yang berarti motivasi kerja pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dapat dikatakan “sangat tinggi”. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan “selalu” dari responden mengenai indikator tanggung jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan atas kinerja, dan pekerjaan yang menantang. Nilai rata-rata tanggapan responden per indikator terendah sebesar 84,55% yaitu di indikator pekerjaan yang menantang, sedangkan nilai rata-rata tanggapan responden tertinggi sebesar 85,88% yang berada pada indikator Tanggung jawab.

4.3.2 Kondisi Kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden yang diperoleh dari uji hasil kuesioner yang diberikan kepada karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur mengenai kinerja karyawan pada perusahaan tersebut yang digolongkan berdasarkan indikator, adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 84,55% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan kuantitas karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan karyawan bakti dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan yang diberikan dengan baik dan hasil pekerjaan yang dihasilkan lebih baik dibandingkan dengan waktu lalu.

2. Kualitas, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 84,33% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan kualitas karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan karyawan bakti dapat mencapai standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan baik dan berusaha tidak melakukan kesalahan.
3. Kedisiplinan, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 84,77% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan kedisiplinan karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur sangat baik. Hal ini dapat dilihat dengan tanggapan responden para karyawan bakti datang sebelum jam operasional dimulai, dan mengikuti aturan sesuai standar operasional perusahaan dengan benar, serta memiliki tingkat ketidakhadiran yang sedikit.
4. Ketepatan waktu, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 83,22% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan ketepatan waktu karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan karyawan bakti bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan selama bekerja, serta menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan tepat waktu dan berupaya untuk mempercepat dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan.
5. Interpersonal, berdasarkan hasil pengujian dari tanggapan responden diperoleh hasil rata-rata sebesar 83,99% yang artinya “sangat tinggi”, dimana rata-rata tersebut berada pada Interval (80%-100%) sehingga dapat disimpulkan interpersonal karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur sangat baik. Dari hasil tanggapan responden karyawan bakti mampu bekerja sama dengan baik sesama rekan kerja secara tim dan memiliki komunikasi terjalin dengan baik dan saling membantu pekerjaan/tugas rekan bila dibutuhkan.

Secara keseluruhan dari hasil perhitungan data mengenai variable kinerja karyawan, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari variable kinerja karyawan sebesar 84,17% atau berada pada interval (80%-100%) yang berarti kinerja karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dapat dikatakan “sangat tinggi”. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan “selalu” dari responden mengenai indikator kuantitas, kualitas, kedisiplinan, ketepatan waktu dan interpersonal. Nilai rata-rata tanggapan responden per indikator terendah sebesar 83,22% diperoleh pada indikator Ketepatan waktu, sedangkan nilai rata-rata tanggapan responden tertinggi sebesar 84,77% berada pada indikator Kedisiplinan.

4.3.3 Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur

Pada penelitian yang dilakukan, unit analisis adalah karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur sebanyak 60 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan data, penelitian ini menunjukkan bahwa variable motivasi kerja memiliki hubungan yang signifikan kinerja karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur. Dimana dapat diketahui korelasi antara variable motivasi kerja didapat nilai sebesar 0,422 yang menunjukkan tingkat hubungan antar variable adalah “sedang”. Diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,615 > 1,67155$) artinya tolak H_0 terima H_a . Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi kerja (X) dengan Kinerja karyawan (Y) bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kinerja karyawan. Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diuraikan dan selain itu mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa variable motivasi kerja (X) memiliki hubungan dengan variable kinerja karyawan (Y), maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

Sehingga hasil dari penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang nyata dan positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja karyawan bakti maka semakin meningkat pula kinerja karyawan yang dihasilkan oleh para karyawan pada perusahaan tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Motivasi kerja pada karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dapat dikatakan baik, dimana nilai rata-rata (*mean*) dari variable motivasi kerja sebesar 85,10% atau berada pada Interval 80%-100%. Nilai tertinggi pada indikator Tanggung Jawab sebesar karena seluruh karyawan sudah bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang telah diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden atas instrumen-instrumen mengenai motivasi kerja tersebut sangat tinggi.
2. Kinerja karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur dapat dikatakan baik, dimana nilai rata-rata keseluruhan pernyataan yakni sebesar 84,17% atau berada pada interval 80%-100%. Nilai tertinggi pada indikator Kedisiplinan karena seluruh karyawan selalu datang sebelum jam operasional dimulai dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standart operasional perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden atas instrument-instrumen kinerja karyawan bakti tersebut sangat tinggi.
3. Terdapat hubungan yang nyata dan positif dengan kategori sedang antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan bakti pada Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur, dapat dilihat dari hasil analisis, sebagai berikut:
 - a. Hasil analisis koefisien korelasi *ranks spearman's* diperoleh $\rho_{xy} = 0,422$. Artinya hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan memiliki hubungan yang sedang.
 - b. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,615 > 1,67155$) maka tolak H_0 dan terima H_a , artinya terdapat hubungan yang nyata dan positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.
4. Hubungan fungsional antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan diperoleh hasil $Y = 18,500 + 0,702X$, artinya ketika variable motivasik kerja bernilai konstan, maka kinerja karyawan bernilai positif sebesar 18,500 dan setiap kenaikan satu poin pada variable motivasi kerja menyebabkan kenaikan 0,702 poin pada variable kinerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan penilitian yang telah dilakukan, dan kesimpulan yang diperoleh, penulis bermaksud untuk memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengenai motivasi kerja menunjukkan hasil yang sangat baik. Dengan demikian, bagian perusahaan perlu mempertahankan, memperhatikan dan meningkatkan terus motivasi kerja yang ada pada diri para karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur, yang bertujuan agar meningkatnya kinerja karyawan yang dihasilkan dari para karyawan di Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur. Karena motivasi kerja adalah dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya serta mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, motivasi merupakan sebuah energy untuk membangkitkan dorongan dalam diri guna mencapai tujuan tertentu dan membentuk suatu motif seperti keinginan untuk maju dan mendapatkan yang lebih baik dari sebelumnya.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai motivasi kerja dari indikator tersebut didapatkan nilai terendah pada indikator Peluang untuk Maju, sebaiknya perusahaan dapat meningkatkan motivasi kerja pada indikator tersebut seperti diberikan kesempatan promosi/kenaikan jabatan yang lebih baik untuk karyawan bakti, upah yang diberikan perusahaan disesuaikan dengan tanggung jawab dan tugas yang diberikan.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai kinerja karyawan bakti dari indikator tersebut didapatkan nilai terendah pada indikator Ketepatan waktu, dimana ketepatan waktu dalam bekerja dapat ditingkatkan dengan adanya pelatihan dan pengembangan dari perusahaan ditingkatkan secara frekuensinya agar karyawan dapat meminimalisir kesalahan yang ada. Selain itu perusahaan seharusnya bisa menambahkan sumber daya manusia pada operasional pekerjaan yang berlaku sehingga waktu menunggu setiap nasabah berjalan optimal.
4. Hasil mengenai kinerja karyawan menunjukkan hasil yang sangat baik. Sebaiknya karyawan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan pencapaian kinerja karyawan yang selama ini menjadi tujuan dari perusahaan serta mempertinggi kedisiplinan, kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu serta komunikasi sesama rekan kerja. Sehingga dapat meningkatkan hasil (*output*) yang lebih baik lagi untuk perusahaan ini.
5. Berdasarkan saran di atas, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan melalui pemberian dorongan terhadap motivasi kerja terhadap karyawannya secara berkelanjutan.
6. Adapun saran bagi kalangan akademis yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini, diharapkan dapat menyempurnakannya dengan menguji variable lain yang berpotensi memiliki pengaruh lebih terhadap kinerja karyawan, yang meliputi: kompensasi, disiplin kerja, pelatihan dan Pendidikan, lingkungan kerja serta factor lainnya diluar motivasi kerja yang dapat lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga penelitian tersebut dapat lebih berkembang dan memperluas wawasan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Arikunto, Suharsimi. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashari dan Santosa, P.B. (2015). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dan, L. F. J. S. E. (2020). *Analysis of Spirituality Effect on Workplace and Work Motivation on Employee Performance Bank Syariah Mandiri in Jawa Barat Region*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Ichsan, N. H., MA. (2015). *Pengantar Perbankan. Cetakan ke-1*. Tangerang: Gaung Persada Press Group.
- Jahari, J. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan: untuk peningkatan pendidikan bermutu dan berdaya saing*.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Maslow, A. H. (2017). *Motivation and Personality* (Achmad Fawaid dan Maufur: Penerjemah). Yogyakarta: Cantrik Pustaka.
- Robbins, S. 2017. *Perilaku Organisasi, Jilid I dan II*, alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo. Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A.
- Siagian, Sondang P, 2017, *Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid I*, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta
- Simamora Henry. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : SIE YKPN
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group.

Sumber Jurnal

- Hidayati, S. N., & Ermiyanto, A. (2017). *Analisis Faktor Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi*. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 7(1), 18-30.

- Jaya, I., & Ningsih, S. (2018). Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT KAO Indonesia. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 2(1), 20-29. (dan no 6)
- Kristianti, L. S., Affandi, A., Nurjaya, N., Sunarsi, D., & Rozi, A. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Purwakarta. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(1), 101-109.
- Mulya, S., Syarifuddin, A., & Tui, S. (2020). ANALISIS STATUS KEPEGAWAIAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANTO DG. PASEWANG DI KABUPATEN JENEPONTO. *MM Journal*, 1(1), 155-161.
- Nitasari (2017). *Analisis pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intevening Pada Pt. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus*. [volume] 1 No 2. Semarang: tersedia di <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1104/1127>. [Diakses Pada 09 Juli 2022].
- Noval, M. (2020). *Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Glodok*. [online] Vol.1 No.1. Bogor: Tersedia di <https://jom.unpak.ac.id> [Diakses pada 09 Juli 2022].
- Suhendar, A. (2017). *Hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang patal Palembang*. [online] Vol.1 No.3. Palembang: Tersedia di <https://onesearch.id>. [Diakses pada 09 Juli 2022].
- Wianta, H. (2019). *Hubungan Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada bank pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. (Bank BKB) Cabang BSD - Tangerang selatan*. [online] Volume 02 No. 02. Tersedia di <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JJSDM/article/view/2229/1823> [Diakses pada 09 Juli 2022].

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Reza Aldijar
Alamat : Jl. Raya Karang RT02/06 Kec. Gunung Putri
Kab.Bogor
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 27 Februari 2000
Umur : 22 Tahun
Agama : Islam
Pendidikan
• SD : SDN Karang 01 (2006-2011)
• SMP : SMPN 1 Citeureup (2011-2014)
• SMK : SMAN 1 Gunung Putri (2015-2017)

Bogor,

Peneliti,

(Muhammad Reza Aldijar)

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1



Yayasan Pakuan Siliwangi
UNIVERSITAS PAKUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Pakuan P.O. Box 452 Telp. (0251) 8314918 Bogor 16143

KUESIONER PENELITIAN

Hal: Pengisian Kuisisioner
Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Pegawai Bakti Bank Central Asia Wilayah Cibubur
Di Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul: **"HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN BAKTI BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG UTAMA CIBUBUR."** maka saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Semua informasi yang terkumpul akan disajikan secara umum (tidak secara individu) sebagai ringkasan dari hasil analisis yang akan dilaporkan atau dipublikasikan dan akan dijamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bogor, 26 Desember 2022

Hormat Saya,
Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pakuan

(Muhammad Reza Aldjizar)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama (inisial) : _____
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Usia : ≤ 20 Tahun
 21 – 30 Tahun

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5
2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
12	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
13	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
14	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
15	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
16	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
18	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
19	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
20	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
21	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
22	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
23	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
24	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
25	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4
26	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
27	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4
30	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
31	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
32	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
35	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
36	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
39	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
40	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
43	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4

Lampiran 1 Tabulasi Kuesioner Kinerja

Responde n	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y1 0	Y1 1	Y1 2	Y1 3	Y1 4	Y1 5
1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
11	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
12	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4
14	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4
18	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
19	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
20	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
24	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
27	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
28	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
30	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
31	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
37	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
41	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
42	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
43	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
44	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
49	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
50	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
51	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5

Lampiran 2 Lampiran 1. Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja

		Correlations															
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.481**	-.596**	.640**	.410*	.418*	0,343	.468**	.455*	.410*	.395*	.395*	.361*	.410*	.627**	.751**
	Sig. (2-tailed)		0,007	0,001	0	0,025	0,021	0,064	0,009	0,012	0,024	0,031	0,031	0,05	0,024	0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X02	Pearson Correlation	.481**	1	.661**	.523**	.433*	.468**	0,14	.532**	0,101	0,327	.413*	.413*	.575**	0,247	.427**	.661**
	Sig. (2-tailed)	0,007		0	0,003	0,017	0,009	0,461	0,002	0,594	0,078	0,023	0,023	0,001	0,188	0,019	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X03	Pearson Correlation	.596**	.661**	1	.477**	0,32	0,209	0,313	.453*	0,014	.397*	0,309	0,309	.456*	.397*	.491**	.632**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0		0,008	0,084	0,269	0,093	0,012	0,94	0,03	0,097	0,097	0,011	0,03	0,006	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X04	Pearson Correlation	.640**	.523**	.477**	1	.572**	.466**	0,293	0,257	.424*	.434*	.548**	.548**	.617**	.467**	.571**	.781**
	Sig. (2-tailed)	0	0,003	0,008		0,001	0,009	0,117	0,171	0,02	0,017	0,002	0,002	0	0,009	0,001	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X05	Pearson Correlation	.410*	.433*	0,32	.572**	1	.493**	0,313	.453*	.661**	.397*	.566**	.566**	.456*	.499**	.491**	.771**
	Sig. (2-tailed)	0,025	0,017	0,084	0,001		0,006	0,093	0,012	0	0,03	0,001	0,001	0,011	0,005	0,006	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X06	Pearson Correlation	.418*	.468**	0,209	.466**	.493**	1	0,262	0,323	.407*	0,159	.704**	.452*	0,329	0,358	.426*	.644**
	Sig. (2-tailed)	0,021	0,009	0,269	0,009	0,006		0,162	0,081	0,026	0,401	0	0,012	0,076	0,052	0,019	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X07	Pearson Correlation	0,343	0,14	0,313	0,293	0,313	0,262	1	0,08	.397*	0,203	0,197	0,316	0,152	0,078	0,117	.439*
	Sig. (2-tailed)	0,064	0,461	0,093	0,117	0,093	0,162		0,674	0,03	0,282	0,296	0,089	0,422	0,682	0,538	0,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X08	Pearson Correlation	.468**	.532**	.453*	0,257	.453*	0,323	0,08	1	0,245	0,329	0,3	0,3	.569**	0,237	.391*	.601**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,002	0,012	0,171	0,012	0,081	0,674		0,192	0,076	0,107	0,107	0,001	0,206	0,033	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X09	Pearson Correlation	.455*	0,101	0,014	.424*	.661**	.407*	.397*	0,245	1	.422*	.533**	.533**	0,323	.497**	0,323	.658**
	Sig. (2-tailed)	0,012	0,594	0,94	0,02	0	0,026	0,03	0,192		0,02	0,002	0,002	0,082	0,005	0,082	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.410*	0,327	.397*	.434*	.397*	0,159	0,203	0,329	.422*	1	.522**	.387*	0,361	0,324	.362*	.602**
	Sig. (2-tailed)	0,024	0,078	0,03	0,017	0,03	0,401	0,282	0,076	0,02		0,003	0,035	0,05	0,081	0,049	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.395*	.413*	0,309	.548**	.566**	.704**	0,197	0,3	.533**	.522**	1	.489**	.456*	.477**	.674**	.748**
	Sig. (2-tailed)	0,031	0,023	0,097	0,002	0,001	0	0,296	0,107	0,002	0,003		0,006	0,011	0,008	0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.395*	.413*	0,309	.548**	.566**	.452*	0,316	0,3	.533**	.387*	.489**	1	0,324	.477**	.385*	.682**
	Sig. (2-tailed)	0,031	0,023	0,097	0,002	0,001	0,012	0,089	0,107	0,002	0,035	0,006		0,08	0,008	0,036	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.361*	.575**	.456*	.617**	.456*	0,329	0,152	.569**	0,323	0,361	.456*	0,324	1	.430*	.408*	.682**
	Sig. (2-tailed)	0,05	0,001	0,011	0	0,011	0,076	0,422	0,001	0,082	0,05	0,011	0,08		0,018	0,025	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.410*	0,247	.397*	.467**	.499**	0,358	0,078	0,237	.497**	0,324	.477**	.477**	.430*	1	0,324	.623**
	Sig. (2-tailed)	0,024	0,188	0,03	0,009	0,005	0,052	0,682	0,206	0,005	0,081	0,008	0,008	0,018		0,081	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.627**	.427*	.491**	.571**	.491**	.426*	0,117	.391*	0,323	.362*	.674**	.385*	.408*	0,324	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	0	0,019	0,006	0,001	0,006	0,019	0,538	0,033	0,082	0,049	0	0,036	0,025	0,081		0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.751**	.661**	.632**	.781**	.771**	.644**	.439*	.601**	.658**	.602**	.748**	.682**	.682**	.623**	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0,015	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kinerja

		Correlations															
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.567**	0,31	.464**	.382*	.365*	0,03	.477**	0,29	0,23	0,21	0,31	.464**	0,36	0,29	.581**
	Sig. (2-tailed)		0	0,1	0,01	0,04	0,05	0,87	0,01	0,13	0,22	0,28	0,09	0,01	0,05	0,13	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.567**	1	.642**	.601**	.519**	.498**	0,14	.437*	.437*	0,16	0,34	.457*	0,33	0,23	0,35	.684**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0	0,01	0,48	0,02	0,02	0,41	0,07	0,01	0,08	0,22	0,06	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	0,31	.642**	1	.590**	.441*	0,35	.365*	0,23	.441*	0,24	.483**	.389*	.570**	0,35	0,34	.677**
	Sig. (2-tailed)	0,1	0		0	0,02	0,06	0,05	0,22	0,02	0,2	0,01	0,03	0	0,06	0,07	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.464**	.601**	.590**	1	.709**	.720**	0,19	.600**	.382*	0,19	.418*	.534**	0,27	.510**	.382*	.755**
	Sig. (2-tailed)	0,01	0	0		0	0	0,33	0	0,04	0,32	0,02	0	0,16	0	0,04	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.382*	.519**	.441*	.709**	1	.587**	0,36	.515**	0,32	0,18	.491**	.433*	0,28	.600**	.515**	.736**
	Sig. (2-tailed)	0,04	0	0,02	0		0	0,05	0	0,08	0,34	0,01	0,02	0,13	0	0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.365*	.498**	0,35	.720**	.587**	1	0,2	.486**	.486**	0,33	.404*	.507**	.366*	.379*	.486**	.718**
	Sig. (2-tailed)	0,05	0,01	0,06	0	0		0,29	0,01	0,01	0,07	0,03	0	0,05	0,04	0,01	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	0,03	0,14	.365*	0,19	0,36	0,2	1	0,36	.456*	0,34	0,15	0,24	.407*	.520**	.456*	.516**
	Sig. (2-tailed)	0,87	0,48	0,05	0,33	0,05	0,29		0,05	0,01	0,07	0,42	0,21	0,03	0	0,01	0,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.477**	.437*	0,23	.600**	.515**	.486**	0,36	1	.417*	.486**	0,22	.539**	0,28	.491**	0,32	.687**
	Sig. (2-tailed)	0,01	0,02	0,22	0	0	0,01	0,05		0,02	0,01	0,24	0	0,13	0,01	0,08	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	0,29	.437*	.441*	.382*	0,32	.486**	.456*	.417*	1	.486**	.491**	.433*	0,28	.382*	.417*	.677**
	Sig. (2-tailed)	0,13	0,02	0,02	0,04	0,08	0,01	0,01	0,02		0,01	0,01	0,02	0,13	0,04	0,02	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	0,23	0,16	0,24	0,19	0,18	0,33	0,34	.486**	.486**	1	.621**	.397*	0,23	.417*	0,28	.559**
	Sig. (2-tailed)	0,22	0,41	0,2	0,32	0,34	0,07	0,07	0,01	0,01		0	0,03	0,23	0,02	0,13	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pearson Correlation	0,21	0,34	.483**	.418*	.491**	.404*	0,15	0,22	.491**	.621**	1	.535**	0,22	.418*	.491**	.655**
	Sig. (2-tailed)	0,28	0,07	0,01	0,02	0,01	0,03	0,42	0,24	0,01	0		0	0,25	0,02	0,01	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	0,31	.457*	.389*	.534**	.433*	.507**	0,24	.539**	.433*	.397*	.535**	1	0,29	.534**	.539**	.713**
	Sig. (2-tailed)	0,09	0,01	0,03	0	0,02	0	0,21	0	0,02	0,03	0		0,13	0	0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	.464**	0,33	.570**	0,27	0,28	.366*	.407*	0,28	0,28	0,23	0,22	0,29	1	.379*	.587**	.594**
	Sig. (2-tailed)	0,01	0,08	0	0,16	0,13	0,05	0,03	0,13	0,13	0,23	0,25	0,13		0,04	0	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y14	Pearson Correlation	0,36	0,23	0,35	.510**	.600**	.379*	.520**	.491**	.382*	.417*	.418*	.534**	.379*	1	.600**	.710**
	Sig. (2-tailed)	0,05	0,22	0,06	0	0	0,04	0	0,01	0,04	0,02	0,02	0	0,04		0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y15	Pearson Correlation	0,29	0,35	0,34	.382*	.515**	.486**	.456*	0,32	.417*	0,28	.491**	.539**	.587**	.600**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	0,13	0,06	0,07	0,04	0	0,01	0,01	0,08	0,02	0,13	0,01	0	0	0		0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.581**	.684**	.677**	.755**	.736**	.718**	.516**	.687**	.677**	.559**	.655**	.713**	.594**	.710**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 2. Uji Realibitas Motivasi Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,905	15

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	59,2000	28,855	0,698	0,894
X02	59,4667	30,257	0,607	0,898
X03	59,3000	29,872	0,564	0,900
X04	59,2667	28,754	0,735	0,893
X05	59,3000	28,907	0,724	0,894
X06	59,4000	29,697	0,577	0,899
X07	59,4333	31,013	0,343	0,908
X08	59,4000	29,697	0,520	0,902
X09	59,4000	28,386	0,568	0,901
X10	59,0333	30,240	0,534	0,901
X11	59,5333	30,189	0,711	0,896
X12	59,5333	30,533	0,637	0,898
X13	59,3333	29,609	0,623	0,897
X14	59,3667	30,102	0,558	0,900
X15	59,4333	29,909	0,640	0,897

Lampiran 3. Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,908	15

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	59,3000	30,355	0,506	0,906
Y2	59,3333	28,989	0,611	0,903
Y3	59,4333	30,047	0,621	0,902
Y4	59,4667	29,706	0,711	0,899
Y5	59,3333	29,333	0,684	0,900
Y6	59,5000	29,638	0,665	0,900
Y7	59,3667	30,930	0,437	0,908
Y8	59,3333	29,678	0,627	0,902
Y9	59,3333	29,747	0,615	0,902
Y10	59,1667	30,695	0,487	0,906
Y11	59,4667	29,568	0,584	0,903
Y12	59,5333	29,844	0,661	0,901
Y13	59,5000	30,466	0,525	0,905
Y14	59,4667	29,982	0,661	0,901
Y15	59,3333	29,540	0,649	0,901

Lampiran 4. Kuesioner

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Penulis adalah salah satu mahasiswa dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor, yang saat ini sedang dalam proses penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja karyawan bakti Bank Central Asia Kantor Cabang Cibubur”.

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi tersebut, data-data untuk dilakukan penelitian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Setiap jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I merupakan bantuan yang tak ternilai bagi penulis. Sebelum dan sesudahnya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Muhammad Reza Aldijar

KUESIONER

MOTIVASI KERJA							
No	Pernyataan	Kriteria Penilaian					Bobot Penilaian
		SL	SR	KK	HTP	TP	
Tanggung Jawab							
1.	Saya bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan yang diberikan.						
2.	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.						
3.	Saya memperbaiki kesalahan dalam pekerjaan secara sukarela, apabila saya melakukan kesalahan.						
Prestasi Kerja							
1.	Saya melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.						
2.	Saya dapat memahami dan menguasai pekerjaan yang diberikan.						
3.	Saya cepat mengerti dalam menerima intruksi kerja.						
Peluang Untuk Maju							
1.	Saya merasa upah yang saya terima sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan.						
2.	Saya memiliki inisiatif yang tinggi dalam pekerjaan.						
3.	Saya mendapatkan kesempatan kenaikan jabatan yang lebih baik.						
Pengakuan Atas Kerja							
1.	Saya memiliki keinginan mendapatkan upah yang lebih tinggi dari biasanya dari setiap inisiatif pekerjaan yang saya lakukan.						
2.	Saya mendapatkan bonus dari hasil memenuhi target pekerjaan dengan baik.						
3.	Atasan saya memberikan reward/ucapan ketika saya berhasil memenuhi target yang diberikan.						
Pekerjaan Yang Menantang							
1.	Saya memiliki keinginan untuk dapat menguasai pekerjaan dalam bidang saya.						
2.	Saya mendapat kesempatan untuk menerapkan metode kerja sendiri dalam melakukan pekerjaan.						
3.	Saya memiliki cara dalam mempermudah dan mempercepat menyelesaikan pekerjaan.						

KINERJA							
No	Pernyataan	Kriteria Penilaian					Bobot Penilaian
		SL	SR	KK	HTP	TP	
Kuantitas							
1.	Selama bekerja, hasil pekerjaan saya lebih baik dibandingkan dengan waktu lalu.						
2.	Selama bekerja, saya berusaha lebih baik dari rekan kerja.						
3.	Saya menyelesaikan tugas/pekerjaan yang telah diberikan dengan baik.						
Kualitas							
1.	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan selama ini dapat saya capai dengan baik.						
2.	Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang maksimal dengan tidak adanya kesalahan.						
3.	Saya memahami dan menguasai pekerjaan yang menjadi tugas pokok saya.						
Kedisiplinan							
1.	Saya datang sebelum jam operasional dimulai						
2.	Saya melaksanakan tugas/pekerjaan sesuai Standar Operasional Perusahaan dengan benar.						
3.	Absensi saya memiliki ketidakhadiran yang sedikit						
Ketepatan Waktu							
1.	Saya bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.						
2.	Selama bekerja, saya menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan tepat waktu.						
3.	Selama bekerja, saya berupaya untuk mempercepat dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan saya.						
Interpersonal							
1.	Saya mampu bekerja sama dengan baik dengan sesama rekan kerja.						
2.	Komunikasi saya dengan rekan kerja terjalin dengan baik.						
3.	Saya bersedia membantu pekerjaan/tugas rekan tim bila dibutuhkan.						